

# Relatório de Sustentabilidade 2005

A vida inspira-nos



# Índice



5	Âmbito e abordagem	45	Produtos e serviços
6	Mensagem do Presidente	45	Abrangência
12	Millennium bcp	46	Confiança
13	Visão e valores fundamentais	48	Crédito
13	Visão	49	Project Finance e PPP
13	Missão	51	Gestão de Activos socialmente responsável
13	Princípios de Actuação	52	Qualidade
14	Marca: reafirmação de valores	55	Um bom lugar para trabalhar
16	Principais factos de sustentabilidade nas subsidiárias do Millennium bcp	55	Gestão das pessoas
18	Concretizações e novas ambições	60	Empresa familiarmente responsável
18	Concretizações	60	Igualdade de oportunidades
19	Novas ambições	61	Condições de trabalho
20	Relevância da sustentabilidade	62	Benefícios sociais
20	Nossa perspectiva de sustentabilidade	66	O Millennium bcp Microcrédito
21	Modelo funcional	68	Compromisso com as gerações futuras
23	Adesão a organismos de sustentabilidade e responsabilidade social	70	Compromisso ambiental
24	Integrar a sustentabilidade	71	Protocolo ambiental com o IMAR/UNL
26	Diálogo com as partes interessadas	72	Uso de recursos naturais
26	Dar voz ao Cliente	73	Emissões poluentes
30	Comunicação	75	Protecção do ambiente
34	Comunicação Comercial	75	Adesão aos Princípios do Equador
34	Cultura de envolvimento	76	Partilhar experiência e conhecimento
36	Fornecedores	76	Educação financeira
38	Rigor e transparência	76	Bolsas
38	Governance	77	Apoio à educação e investigação
39	Compliance	79	Compromisso com a Sociedade
40	Auditoria	79	Promover a cultura
42	Supervisão e regulação	79	Apoiar a comunidade
43	Procedimentos	81	Patrocínios
		84	Património
		88	Síntese de indicadores
		90	Presença Geográfica
		92	Modelo organizacional
		93	Relatório de verificação emitido pela KPMG
		94	Correspondência de indicadores GRI para o Millennium bcp
		98	Adequação aos Princípios do UN Global Compact





# Âmbito e abordagem

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Millennium bcp<sup>1</sup>, dando sequência ao Relatório de Responsabilidade Social elaborado em 2004.

Este relatório descreve, para o exercício de 2005, a actividade do Millennium bcp numa perspectiva de sustentabilidade, nomeadamente a visão de longo prazo e capacidade de renovação do Banco enquanto grupo financeiro e a interacção com a Comunidade em que se insere, nos planos económico, social e ambiental.

Com o objectivo de permitir uma leitura sistematizada, o relatório obedece a uma divisão de capítulos que agregam os assuntos da seguinte forma:

Uma primeira parte dedicada a descrever os valores assumidos e a perspectiva do Millennium bcp sobre a sustentabilidade;

Uma segunda parte na qual é reportada a integração da sustentabilidade na actividade do Millennium bcp e a interacção com as partes envolvidas mais relevantes;

Uma terceira parte que aborda a intervenção do Millennium bcp na Sociedade, nos domínios ambiental, social e cultural.

Apesar de ocasionalmente serem efectuadas referências ao longo do relatório às operações internacionais, o relatório é exclusivamente circunscrito à actividade do Millennium bcp em Portugal<sup>2</sup>.

A leitura conjunta com os restantes volumes que compõem o Relatório e Contas de 2005 do Millennium bcp, permitirá obter informações adicionais ou informações com um maior detalhe sobre a actividade financeira e o modelo de governação da sociedade.

Considerando que não existem Normas geralmente aceites que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Conselho de Administração definiu critérios aplicáveis ao Millennium bcp. Os referidos critérios foram também baseados nas directrizes definidas pelo Global Reporting Initiative.

À excepção dos elementos quantitativos ambientais, e quando expressamente indicado no relatório, os demais elementos quantitativos apresentados bem como o processo de obtenção e tratamento da informação, foram, também pela primeira vez, sujeitos a verificação pela KPMG em conformidade com os princípios definidos pela ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*), de forma a permitir estabelecer referenciais e a assegurar a comparabilidade da informação nos próximos exercícios. Os dados e indicadores verificados encontram-se identificados com os símbolos (🌐) e (🔍), este último para os dados comparados com as demonstrações financeiras do Millennium bcp para o exercício de 2005. O Relatório de Verificação emitido pela KPMG encontra-se na página 93.

O cálculo e apresentação dos indicadores ambientais incluídos no relatório foi efectuado com a colaboração do Instituto do Mar (IMAR) – pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, no âmbito do protocolo estabelecido entre o Millennium bcp e aquela Instituição especializada na vertente ambiental.

As diferenças existentes no reporte de informação relativa ao Relatório de Responsabilidade Social elaborado em 2004 estão, sempre que ocorrem, devidamente assinaladas e justificadas.

<sup>1</sup> Ao longo deste relatório, a utilização da marca "Millennium bcp" deverá ser entendida como uma referência ao Banco Comercial Português, S.A., ou ao conjunto de empresas que constituem o Grupo BCP, consoante o contexto em que se insere.

<sup>2</sup> Refira-se que a actividade do Millennium bcp em Portugal representou cerca de 90% 🌐 do resultado líquido apurado para o exercício de 2005.





“

Foi a partir de 2004 que começámos a divulgar, de um modo sistemático, as nossas políticas no que respeita à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Mas estes temas sempre estiveram presentes na actividade corrente do Banco desde a sua fundação, fazendo parte integrante da cultura empresarial que caracteriza a forma como interagimos com as diversas partes envolvidas (*Stakeholders*) e com toda a Comunidade.

Paulo Teixeira Pinto  
Presidente do Millennium bcp

# Mensagem do Presidente

A progressiva eliminação de barreiras – físicas e conceptuais – e o conseqüente aumento do ritmo da Globalização é uma realidade que levanta novos desafios à Sociedade. O incremento da competitividade não se confina ao âmbito nacional. Adquire um carácter universal, no qual as empresas, enquanto agentes globais, assumem um papel fulcral. Se por um lado uma maior competitividade leva a acréscimos de eficiência com benefícios apropriáveis pela Sociedade, por outro, acentua a necessidade de serem mitigadas as assimetrias eventualmente decorrentes da não aplicação de práticas socialmente responsáveis, com respeito por todas as partes envolvidas (*Stakeholders*), que, a longo prazo, acabam por comprometer as condições de vida e o bem-estar das gerações futuras. O maior protagonismo que os agentes económicos privados têm vindo a desempenhar confere-lhes, pois, uma responsabilidade acrescida na interacção e promoção de estratégias que os confirme como veículos privilegiados para contribuir para o desenvolvimento sustentável à escala global.

Foi a partir de 2004 que começámos a divulgar, de um modo sistemático, as nossas políticas no que respeita à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Mas estes temas sempre estiveram presentes na actividade corrente do Banco desde a sua fundação, fazendo parte integrante da cultura empresarial que caracteriza a forma como interagimos com as diversas partes envolvidas (*Stakeholders*) e com toda a Comunidade. Actuamos com a convicção que, para além da missão de criação de riqueza em sentido estrito, deve ainda fazer parte dos superiores interesses das empresas a promoção e implementação de políticas e estratégias



que contribuam para um desenvolvimento sustentável, numa perspectiva de longo prazo, por oposição ao imediatismo que poderia porventura resultar de uma mera lógica de obtenção de lucro individual no curto prazo. Apenas a focalização no retorno das operações, assente na excelência da oferta de produtos e serviços, na primazia da competitividade, da eficiência e da inovação, conjugados com uma visão e estratégia de longo prazo, permitirá prosseguir o caminho do desenvolvimento sustentável, procurando assegurar condições para a própria existência e continuidade dos negócios.

O lema “A Vida Inspira-nos” é mais do que um chavão publicitário ou mero tema para um relatório. Representa, acima de tudo, uma afirmação de cultura empresarial com a qual nos identificamos, traduzida numa atitude positiva e cooperante perante a Vida na sua plenitude e multiplicidade. Encaramos a sustentabilidade como expoente desta atitude, por procurar garantir a afirmação do Banco a longo prazo, para o que é fundamental o diálogo e a cooperação de que resulte benefício para todas as partes. Reconhecemos, em particular, a responsabilidade que resulta da relevância que o Millennium bcp assume no contexto empresarial dos mercados onde actua, que nos compele a ser uma referência e, pelo exemplo, contribuir para influenciar positivamente o meio envolvente.

Muito para além do legalmente imposto ou exigível, a nossa actuação pauta-se pela observância de princípios e valores éticos que estabelecem limites à obtenção de benefícios mútuos no relacionamento com os diversos *Stakeholders*. É exemplo disso a definição e consequente divulgação em 2005 de um conjunto de Princípios de Actuação que, reforçando o código deontológico a que estamos vinculados, estabelece um referencial na definição de critérios e na resolução de eventuais dúvidas ou conflitos de interesse.



Ainda de entre as concretizações de 2005, merece particular ênfase o lançamento em Novembro, no último dia do Ano Internacional do Microcrédito, de uma rede autónoma de Microcrédito, em conjunto com outras prestigiadas instituições não-financeiras, que a nós se associaram nesta iniciativa. Mais do que um negócio financeiro, esta rede representa um serviço de excelência prestado a empreendedores, não se tratando de uma acção de mecenato ou filantropia, mas sim do apoio a projectos viáveis, apresentados por quem, nos sectores mais carenciados da Comunidade, demonstre idoneidade e capacidade de concretização.

A divulgação deste Relatório de Sustentabilidade, como parte integrante da divulgação anual de contas, reafirma o compromisso e relevância que lhe atribuímos. Este ano, pela primeira vez, o relatório é elaborado de acordo com as directrizes estabelecidas pela *Global Reporting Initiative* porque consideramos ser este o referencial mais adequado para permitir a comparabilidade e consistência da informação apresentada, sendo igualmente incluída a adequação aos princípios do *Global Compact* das Nações Unidas (*Communication on Progress*), que subscrevemos em 2005.

Porque assumimos uma vocação de excelência, não nos acomodamos aos resultados atingidos, procurando continuamente o aperfeiçoamento, do que este relatório não é excepção. Temos contudo consciência de que existe, como sempre, espaço para ir mais além, pelo que apresentamos este relatório como uma proposta de diálogo, dirigida a todos aqueles que pretendam valorizar esta nossa vocação com os seus comentários ou sugestões.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rui'.



## Distinções atribuídas em 2005

**GLOBAL  
FINANCE**

"Best Investment Bank"  
em Portugal

The **Banker**

Classificação  
do Millennium bcp  
como maior banco  
português

The **Banker**

"Bank of the Year"

**EUROMONEY**

"Best Private Banking"  
em Portugal

**EUROMONEY**

"European Real Toll Road  
Deal of the Year 2004"  
ao Millennium bcp  
investimento



Categoria "Annual Reports"  
e "Best Front Cover" pela  
European Publications  
Grand Prix 2005, entregues  
pela Federation of  
European Business  
Communicators



"Relatório de  
Administração", "Vídeo  
de Comunicação Interna"  
e "Campanha de  
Comunicação Externa" pela  
Associação Portuguesa de  
Comunicação de Empresa

**PC Guia**  
The Future of your computer on-line

Melhor site financeiro,  
pelo 4.º ano consecutivo,  
do site "millenniumbcp.pt",  
pelos leitores da revista  
"PC Guia"



# Millennium bcp

- 13 Visão e valores fundamentais
- 18 Concretizações e novas ambições
- 20 Relevância da sustentabilidade

# Visão e valores fundamentais

## A definição da estratégia implica o estabelecimento de referenciais e valores que incorporem o respeito por todos os *Stakeholders*.

### Visão

Afirmar-se como um Banco verdadeiramente multi-doméstico com uma identidade supra-nacional, focado na criação de valor em negócios *core* em mercados com perfis distintos e reconhecido internacionalmente pela excelência e inovação na distribuição de produtos e serviços financeiros.

### Missão

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior; observando rigorosos e elevados padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentabilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e a identidade corporativa.

Estes constituem os vectores da actividade diária do Millennium bcp e que suportam uma trajectória ascendente do desempenho global da instituição.

Neste trajecto de valorização assumimos explicitamente a importância atribuída às relações de interdependência com os diversos actores sociais e a necessidade de assegurar uma exploração sustentável dos principais recursos. É este o compromisso que assumimos com as gerações futuras.

### Princípios de Actuação

A crescer aos diversos códigos e normativos internos, definimos e implementámos em 2005 um referencial de bases de actuação que, transversalmente a toda a organização, estabelecem um conjunto de valores e princípios éticos a observar no relacionamento com os *Stakeholders*.

Este conjunto de Princípios, que complementam o Código Deontológico e o Manual de Compliance, foram objecto de ampla divulgação, interna e externa (disponível no site institucional), destinando-se a esclarecer o conjunto essencial de valores que nos caracterizam, reafirmando o nosso compromisso em actuar em conformidade com os dez princípios do *Global Compact das Nações Unidas* a que aderimos em Maio de 2005.

Pretendem ainda ser um referencial orientador nas relações de interdependência com as diversas partes interessadas, designadamente:

**Clientes** – servir; conhecer; exceder expectativas e estabelecer relações baseadas na confiança mútua;

**Colaboradores** – assumidos como o activo mais importante do Banco. Promover a responsabilização, valorização e aquisição de competências, com respeito pelo bem-estar pessoal e familiar; contribuindo para a realização de cada colaborador;



**Parceiros de negócio** – estabelecer relações duradouras baseadas na confiança, na responsabilidade e no benefício mútuo. Promover o diálogo e a colaboração, na divulgação e introdução de critérios de sustentabilidade;

**Investidores** – fomentar relações estáveis, baseadas no equilíbrio e na criação de valor a longo prazo. Avaliação permanente de desempenho, procura de novas tendências e novas oportunidades de negócio e transparência na informação divulgada;

**Meio Envolve** – contribuir para o bem comum e para o desenvolvimento de projectos que sirvam a Comunidade, transformando os impactos resultantes da nossa actividade numa contribuição positiva para a qualidade ambiental.

### Marca: reafirmação de valores

A história mais recente do Banco é marcada pela introdução da nova marca Millennium bcp, no final de 2003. Esta mudança foi assumida como um projecto de refundação, focalizado na vida dos seus Clientes, mobilizando a energia de todos os Colaboradores e centrando a atitude corporativa no serviço e na partilha de benefícios com o Cliente. Pretendeu-se que a marca única não só reunisse as diferentes identidades autónomas anteriores, mas as superasse e projectasse no futuro o desejo de fazer mais e melhor, através de um programa integrado.

A introdução da nova marca Millennium bcp representou, assim, a etapa culminante de um processo iniciado formalmente com a implementação do novo Modelo Comercial no final de 2001, mas que já tinha sido despoletado pela incorporação, por fusão no BCP, do Atlântico, do Banco Mello e do SottoMayor em 2000. O objectivo foi estabelecer uma prática mais eficaz, livre de duplicações e redundâncias, que conferisse prioridade à qualidade e à satisfação dos Clientes, deslocando o acento tónico das quatro marcas autónomas para a realidade mais decisiva da acção comercial – os segmentos.

A escolha da palavra Millennium adveio da sua inteligibilidade em diversas línguas e expressão de universalidade. O nome é intemporal, transmitindo grandeza e ambição. Os princípios projectados com a nova marca – solidez, credibilidade, eficácia, qualidade, dinamismo, modernidade, inovação, arrojo, ambição, visão de futuro e sucesso – fazem com que seja entendida como mais do que a soma das quatro anteriores marcas do Banco.

É com base nestes atributos que se fundam os Valores da marca: Dedicção ao Cliente (reconhecer e superar as expectativas e necessidades dos Clientes); Excelência (exigência de actuação de qualidade superior na prestação de serviço e na oferta de produtos); Inovação (referência no mercado pela diferença e arrojo de propostas inovadoras); e Confiança (a actuação do Millennium bcp e dos seus Colaboradores pauta-se pelo respeito de elevados padrões éticos e de responsabilidade).

Os resultados da receptividade e eficácia da comunicação da nova marca, medidos pelo impacto obtido junto da opinião pública, por intermédio de empresas da especialidade, têm-se revelado muito positivos<sup>1</sup>. De facto, hoje, a real dimensão do Banco está mais visível para Clientes e não Clientes e isso constitui uma força na captação de negócio e é um factor apreciado em termos de satisfação com

<sup>1</sup> De acordo com os últimos dados disponíveis do Basef (2.ª vaga de 2005), estudo recorrente sobre o sector bancário português realizado pela Marktest, 2.186 milhões de Clientes referem o Millennium bcp como seu Banco, sendo que a marca Millennium bcp lidera no ranking de atributos de imagem ao nível do banco mais Inovador.

o serviço. O Millennium bcp tem mais pontos de contacto com os Clientes e o seu reconhecimento público subiu de forma significativa.

As formas de comunicação do Banco, divididas por cada uma das marcas históricas, construíam um stock de memórias interessante mas escasso face à sua posição efectiva no mercado. Hoje, os resultados em termos de recordação da publicidade conferem ao Millennium bcp um estatuto de liderança destacada, sendo esse um primeiro passo para o aumento de quota, que já se faz sentir em negócios como os recursos e o crédito à habitação.

A adopção da marca única permitiu incrementar a eficácia<sup>2</sup> da actividade comunicacional do Banco, contribuindo para a sua crescente notoriedade e reforço do grau de confiança dos Clientes<sup>3</sup>. O ano de 2005 foi marcado por um conjunto de iniciativas que permitiram ao Millennium bcp continuar a ser percebido como uma marca pioneira em Portugal.

Adoptando como slogan institucional "A vida inspira-nos", pretende ser coerente não só com as exigências da Sociedade, como com o seu passado e com o programa de marca com que entrou no mercado em 1986: o Cliente como razão de ser do Banco.



<sup>2</sup> Possibilita poupanças anuais permanentes de 8 a 9 milhões de euros em custos de publicidade e comunicação. Em 2004 e 2005, o valor orçamentado nestas rubricas ficou 28% abaixo do valor despendido em 2003, tendo sido, no entanto, efectuada uma promoção mais eficaz.

<sup>3</sup> Em Setembro de 2005, 1.091.000 Clientes tinham 4 ou mais produtos do Millennium bcp, o que representa um crescimento de 3,5% face ao verificado no final de Setembro de 2004. Do total da base de clientes do Banco, 40,6% têm 4 ou mais produtos, comparados com 38,7% em Setembro de 2004.



**EUA**  
bcppbank

- **We Care – Tsunami Relief Effort** – um dos primeiros eventos de angariação de fundos organizados em favor das vítimas do tsunami na Ásia, resultou do esforço conjunto dos colaboradores do bcpbank, dos media, entidades oficiais e membros da comunidade local.
- **Katrina Relief Effort** – o bcpbank promoveu um evento de angariação de fundos em moldes semelhantes ao efectuado para as vítimas do tsunami, contando também com cobertura radiofónica.
- **Prince Henry Society of Massachusetts** – associação que preserva e promove a prosperidade cultural, económica, educacional e social de pessoas de descendência portuguesa. Em 2005 o bcpbank patrocinou em conjunto com a associação um evento para angariação de fundos para atribuição de bolsas de estudo.
- **University of Toronto Portuguese Association and York University Portuguese Association** – o bcpbank contribuiu com fundos e voluntários para que a University of Toronto Portuguese Association (UTPA) e a York University Portuguese Association (YUPA) pudessem atribuir bolsas de estudo a alunos de descendência portuguesa.
- **Project Diploma** – iniciativa para promover a formação superior no seio da comunidade portuguesa no Canadá. O bcpbank é a única instituição financeira a patrocinar, quer sob a forma de fundos, quer mediante um programa de estágios.
- **On Your Mark** – projecto desenvolvido pela associação Working Women Community Centre e apoiado pelo bcpbank e pelo Mayor de Toronto, para promover acções de formação a pequenos grupos de estudantes nos ensinos básico e secundário.
- **Apoio à PALCUS (Portuguese American Leadership Council) 9<sup>th</sup> Annual Gala**. A Palcus é uma organização que se dedica à defesa dos interesses da comunidade portuguesa nos EUA, tendo uma voz activa no Capitol Hill.
- **FPCBP – PACCNJ** – a cooperação entre o bcpbank, a FPCBP (Federation of Portuguese Canadian Business and Professionals) e a PACCNJ (Portuguese American Chamber of Commerce of New Jersey) incluindo a participação de diversos colaboradores do Banco nos órgãos directivos daquelas entidades. A FPCBP tem o maior e mais antigo programa de bolsas de estudo para a comunidade portuguesa.



**POLÓNIA**  
Bank Millennium

- Apoio ao programa televisivo **Pérolas Millennium** apresentação de eventos de elevado interesse cultural.
- Patrocínio do **Ceptro d'Ouro**, um dos mais importantes galardões artísticos que distingue os mais proeminentes autores polacos.
- Colaboração com a iniciativa **Ensino sem Barreiras**, a qual atribui bolsas escolares a crianças com talento oriundas de famílias sem recursos financeiros e que residam e estudem em pequenas cidades e vilas.
- Apoio ao concurso da **Associação Rosa Vermelha**, de Gdansk, para premiar o melhor estudante universitário e o melhor centro científico.
- Patrocínio da edição polaca do jogo de gestão **Euromanagers**.
- **Programa de doação de computadores** para escolas, orfanatos, centros de assistência social e centros de ensino em colaboração com a iniciativa Associação de Amigos das Crianças, para promover o ensino da informática e de cursos direccionados para sectores carenciados da população infantil.
- Contribuição para a construção e modernização do **orfanato em Szczytno** (noroeste da Polónia).
- Apoio à **Ex Amino Foundation** no programa de prevenção, tratamento e acompanhamento de crianças com cancro.



**TURQUIA**  
BankEuropa

- Apoio ao projecto de **recolha de livros e publicações** não utilizadas, para serem posteriormente doados a Universidades e ONG's em todo o país. Ao longo de um mês o projecto permitiu recolher cerca de 2.000 livros e 9.000 publicações de que beneficiaram 90 entidades entre Universidades e ONG's.
- Apoio monetário do Banco à **Universidade Bilgi** em Istambul para implementação de um projecto que visa facilitar o intercâmbio cultural entre a Turquia e a Grécia.



## GRÉCIA

NovaBank

- Apoio à 2.ª Convenção do **Gabinete de Educação de Atenas**, dirigida essencialmente para a importância que assume a educação e as boas práticas de ensino.
- **Open Day** da Comunidade Arménia, apoiado pelo NovaBank, tendo constituído um evento de referência para a Comunidade Arménia, ajudando a reforçar e a manter acesa a sua herança cultural.
- Apoio ao **Desporto juvenil**, através do patrocínio oficial, da equipa de voleibol da 40.ª Escola Secundária de Atenas.
- Apoio à **Gala da Escola Agrícola Americana**, de forma a angariar meios para financiar o Programa Escolar da Escola, proporcionando o ensino a cerca de 250 alunos.
- Programa de **Educação de Verão para Escuteiros de Lycabetsous**, consistindo numa viagem à Escócia, tendo o NovaBank suportado as despesas das crianças que não dispunham de meios financeiros.
- Apoio aos **concertos de Natal da Orquestra Filarmónica de Heraklion** – Ilha de Creta.
- Apoio financeiro à **Associação Hermes de Pais e Amigos de Pessoas com Deficiências**, cujo objectivo é ajudar o tratamento, educação e reabilitação de crianças e jovens deficientes.
- Participação activa na angariação de fundos que revertem a favor da **Unicef**, através de uma conta bancária aberta no NovaBank, e através de acções desenvolvidas nas sucursais, com publicidade gratuita e venda de merchandise da Unicef.
- Doação de presentes de Natal à **Fundação Ariadne's Skein** para as Crianças Autistas.
- Oferta de material de apoio ao ensino à **Escola Zappeios em Constantinopla**, apoiando assim as gerações jovens gregas que estão na Turquia.

## FRANÇA

Banque BCP

- Apoio financeiro ao concurso organizado pela Embaixada de Portugal em Paris para conceder **bolsas de estudo** aos estudantes portugueses residentes em França melhor classificados, que sejam financeiramente dependentes dos pais, com prova de baixos rendimentos.
- Patrocínio aos prémios atribuídos pela **ACEP – Association Culturelle pour les Études Portugaises** – aos melhores alunos de cada nível na disciplina de Língua Portuguesa, cerca de 100 alunos receberam este prémio monetário em 2005.
- Patrocínio da **Festa dos Santos Populares** que anualmente é organizada pela Rádio Alfa em Paris, constituindo um importante evento de afirmação de identidade cultural da Comunidade Portuguesa residente em França.

## MOÇAMBIQUE

BIM

- Apoio à **Cruz Vermelha de Moçambique** no auxílio às populações atingidas pela seca.
- Apoio à Televisão de Moçambique para a organização de um **espectáculo de beneficência** para crianças órfãs.
- Apoio à **Campanha Criança Nosso Futuro** promovido pelo Gabinete da Esposa do Presidente da República de Moçambique.
- Suporte da **deslocação cultural a Maputo e oferta de material escolar** a turmas de escolas das províncias de Maputo e Gaza.
- Organização do **Concurso Nacional de Fotografia Dr. Lima Félix** sob o tema "As Cidades – Impacto da vida empresarial na revitalização urbana".
- Oferta de 10 cadeiras de rodas à **ADEMO – Associação dos Deficientes Moçambicanos**.



# Concretizações e novas ambições

**Reconhecer o que foi atingido e procurar incessantemente novos desafios, reforça o enfoque na criação de valor e na perpetuidade das Instituições.**

## Concretizações

O ano de 2005 é indissociável do aprofundamento do processo de refundação do Banco, materializado em grande parte na definição e implementação de um novo modelo organizacional do Millennium bcp. É na esteira deste processo que se apresenta a definição explícita de uma estratégia de sustentabilidade, consistente com o objectivo de maximização do lucro, em respeito pelas gerações futuras e alinhada com a estratégia de negócio e princípios fundacionais da instituição: Ética e Responsabilidade, Vocação de Excelência e Foco no Cliente, Confiança e Respeito pelas pessoas e instituições.

No decorrer do ano foi possível concretizar a quase totalidade das iniciativas programadas, nomeadamente no que respeita à adopção e divulgação interna de princípios de actuação do Banco; a assinatura do protocolo com o Instituto do Mar (IMAR) em colaboração com a Universidade Nova de Lisboa, com vista à realização de um levantamento ambiental à actividade do Millennium bcp, ainda a decorrer; a adesão a um conjunto de iniciativas, no plano nacional e internacional, de promoção de práticas em prol do desenvolvimento sustentável, bem como de divulgação do desempenho e de indicadores no mesmo âmbito. De entre estes últimos destacam-se, no plano das iniciativas internacionais, as adesões ao *Global Reporting Initiative*, ao *UN Global Compact*, ao *World Business Council for Sustainable Development* e aos Princípios do Equador.

Foram ainda concretizados um conjunto de apoios e patrocínios de expressão significativa, a uma multiplicidade de instituições e organismos que actuam em diversos sectores da sociedade, confirmando o Millennium bcp como um dos principais mecenas nacionais.

Este conjunto de realizações alcançadas durante 2005, permitiram essencialmente consolidar uma cultura organizacional, reconhecida e praticada por todos, edificando uma prática transversal de preocupação com o Todo na persecução do objectivo de criação de riqueza.

O lançamento em Novembro de 2005 de uma área de negócio autónoma especializada no microcrédito – Millennium bcp Microcrédito – representa uma das concretizações de maior relevo, contribuindo para a reinserção de sectores da população com maior risco de exclusão e para o esforço de criação de uma nova dinâmica em Portugal que estimule o desenvolvimento social e económico, mediante a criação de condições favoráveis à inovação e ao incremento do dinamismo do tecido empresarial.

Ainda em relação directa com a actividade de prestação de serviços e comercialização de produtos financeiros, e reforçando os compromissos assumidos no âmbito da estratégia de sustentabilidade



do Banco, foram celebrados ao longo de 2005 mais de uma dezena de protocolos de apoio e financiamento à investigação e desenvolvimento e à promoção de ensino, com diversas escolas do ensino médio e superior.

Refira-se, em especial, a participação activa no lançamento do projecto Aprender a Empreender – Associação de Jovens Empreendedores de Portugal, do qual o Banco é um dos membros-fundadores, reafirmando o compromisso do Millennium bcp para com as novas gerações.

### **Novas ambições**

Apesar do longo caminho já percorrido, o Millennium bcp tem a ambição de fazer ainda muito mais na área da Sustentabilidade. O ano de 2006 será um novo ponto de partida para novas concretizações. Existem várias iniciativas, em curso, ou que serão lançadas brevemente, que permitirão atingir um novo patamar neste domínio.

Sem pretender fazer uma enumeração exaustiva, vale a pena fazer referência aos vectores mais significativos da intervenção do Millennium bcp projectada para 2006:

Microcrédito – consolidação da operação de Microcrédito;

Contribuição para a construção da sociedade de informação – prosseguir o esforço de integração e eficiência dos meios de contacto à distância postos à disposição dos Clientes;

Serviço ao Cliente – reforço da defesa da confidencialidade e segurança dos Clientes com base nos melhores sistemas de segurança disponíveis. Em 2006, será implementado um sistema de autenticação forte que representará um significativo avanço em relação aos sistemas actualmente existentes;

Qualidade – conclusão do projecto de certificação de qualidade de acordo com a norma ISO 9001, que irá permitir combinar num único Sistema Integrado de Gestão da Qualidade a focalização na qualidade percebida pelo Cliente final, a atenção à satisfação e motivação dos Colaboradores e a procura da excelência operativa;

Formação – reforçar o âmbito e abrangência da formação dirigida aos Colaboradores, designadamente na plataforma *e-learning*;

Fornecedores – definição de princípios para fornecedores, tendo como referência os princípios do *Global Compact* das Nações Unidas;

Sociedade – continuação da relevante acção do Millennium bcp na sociedade, nas vertentes cultural, social e de mecenato, fomentando ainda as acções de voluntariado;

Ambiente – desenvolvimento da política ambiental do Millennium bcp, dando sequência ao diagnóstico ambiental em curso.



# Relevância da sustentabilidade

## A Sustentabilidade entendida como vantagem competitiva no seio de uma sociedade cada vez mais informada.

### Nossa perspectiva de sustentabilidade

Para o Millennium bcp sustentabilidade significa assegurar a continuidade da empresa a longo prazo, através de uma cultura de excelência, que promova o equilíbrio entre os Pilares Económico-financeiro, Social e Ambiental (*triple bottom line*). O Millennium bcp tem percorrido este caminho com a convicção que representa um valor acrescentado para a organização e para todos os *Stakeholders*, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentado da Sociedade.

A sustentabilidade constitui, mais do que uma mera exigência imposta por uma dinâmica de mercado, um factor de diferenciação estratégica e um imperativo da continuidade das organizações no longo prazo, que pode proporcionar melhor nível de vida às pessoas dentro e fora da empresa, influenciando positivamente a rentabilidade da empresa a longo prazo.

Trata-se de conciliar os interesses dos accionistas com os dos restantes *Stakeholders*, tendo sempre presente que o primeiro objectivo das empresas é a geração de riqueza. A sustentabilidade não é encarada como uma dificuldade acrescida, mas antes como uma oportunidade de antecipar e analisar questões que se colocariam a longo prazo, daí retirando uma vantagem competitiva.

As instituições financeiras são veículos privilegiados na promoção e divulgação de práticas de sustentabilidade a outros sectores da sociedade, em consequência da sua actividade de intermediação financeira, exercendo, de forma indirecta, um relevante impacto transversal à actividade económica em geral. Será porventura por esta via indirecta, inserindo critérios de sustentabilidade na concepção de produtos financeiros, que uma instituição financeira poderá aportar um maior contributo para uma sociedade progressivamente mais justa e socialmente mais responsável, baseada num desenvolvimento ecologicamente equilibrado e com respeito pelos valores fundamentais do Homem.

Em contrapartida, o impacto directo decorrente da actividade operacional das instituições financeiras tem, comparativamente, uma expressão limitada, tanto do ponto de vista social como ambiental. Este facto não constitui argumento para que no Millennium bcp estas vertentes sejam menosprezadas, antes pelo contrário. O pilar social sempre foi considerado essencial no percurso evolutivo do Banco, assumindo a gestão dos Colaboradores e a interacção do Banco com a Sociedade uma relevância de destaque na matriz de valores que caracterizam o Millennium bcp.

A implementação de estratégias de sustentabilidade implica a identificação e gestão de riscos numa perspectiva de longo prazo, com enfoque na rentabilidade e na perpetuidade da empresa. Esta perspectiva só ficará completa se incluir a análise e ponderação dos riscos decorrentes da interacção com o meio envolvente, designadamente nas vertentes social e ambiental.



Para tal é fundamental que esteja assimilada uma cultura de afirmação de princípios e valores, que estabeleçam referenciais no relacionamento com os diversos *Stakeholders*, o qual se deve basear no diálogo e na partilha de experiências para a resolução de questões.

O relacionamento com os *Stakeholders* deve ser cooperante e assente em vectores essenciais:

Excelência na dedicação e oferta de produtos e serviços aos Clientes, fomentando a inovação e criatividade, mas preservando os valores tradicionais da confiança e da segurança;

Enfoque no *corporate governance* e na promoção da transparência nas práticas e normas de conduta com os *Stakeholders*;

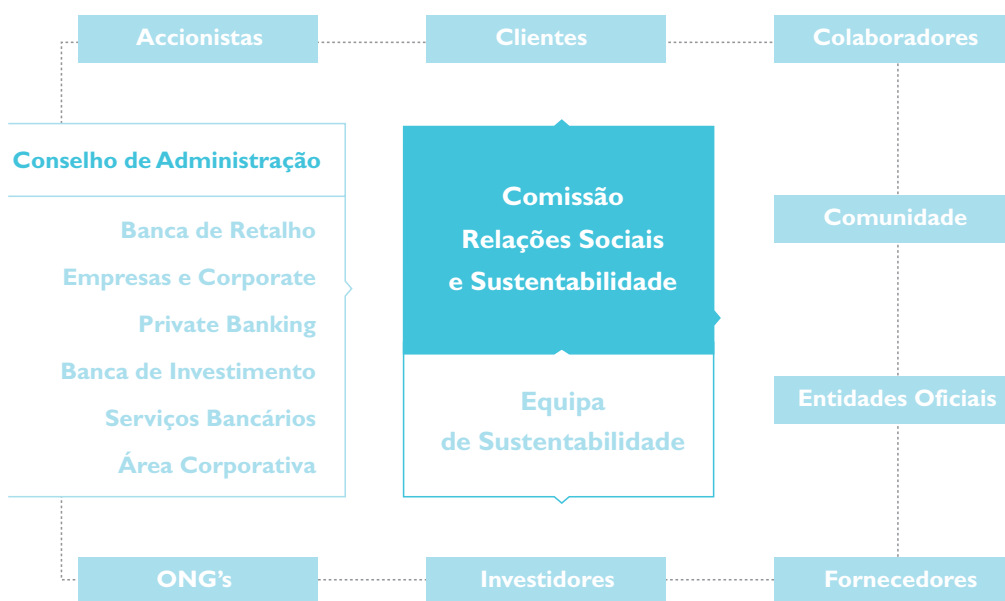
Protecção e defesa dos interesses dos accionistas minoritários;

Motivação dos Colaboradores e retenção de talentos.

### Modelo funcional

A estrutura interna de organização de uma empresa reflecte a forma como encara as questões e como se relaciona com o meio envolvente.

Também neste aspecto, o Millennium bcp tem uma actuação conseqüente. A incorporação da sustentabilidade no modelo organizacional, assume uma abrangência transversal, com dependência directa do Presidente do Conselho de Administração, como reflexo da relevância que lhe é atribuída no seio da organização.



Assim, no modelo organizacional implementado em 2005, foi constituída a Comissão de Relações Sociais e Sustentabilidade, a qual é coordenada pelo Presidente do Conselho de Administração e integra ainda um Vice-presidente do Conselho de Administração, e responsáveis das diferentes áreas, consoante a natureza dos assuntos abordados.

A Comissão de Relações Sociais e Sustentabilidade tem como competência a definição e coordenação da política de sustentabilidade do Banco, encontrando-se estruturada em quatro subcomissões, definidas de acordo com as respectivas áreas de especialização:

Relações Sociais;  
Patrocínios e Mecenato;  
Sustentabilidade;  
Defesa do Consumidor.

Na dependência da Subcomissão de Sustentabilidade, foi constituída uma Equipa de Sustentabilidade, a qual estabelece a ligação com as diversas áreas do Banco para a implementação e acompanhamento das directrizes emanadas da Subcomissão.

Compete ainda à Equipa de Sustentabilidade a coordenação da eventual intervenção de consultores e outras entidades externas, com as quais sejam estabelecidos contratos ou protocolos de colaboração para aspectos específicos da estratégia de sustentabilidade do Millennium bcp.

A convicção com que o Banco tem encarado a importância da sustentabilidade ganhará ainda mais força com as alterações à estrutura interna da organização que o Conselho de Administração irá propor à aprovação dos accionistas na Assembleia Geral de 13 de Março de 2006.

As alterações inserem-se no contexto do novo modelo de governo societário, caracterizado por uma estrutura dualista de governo do Banco, com as funções de gestão a cargo de um "Conselho de Administração Executivo" e as funções de fiscalização e controlo entregues a um "Conselho Geral de Supervisão".

Neste contexto, a supervisão da estratégia de desenvolvimento sustentado e responsabilidade social, bem como da sua correcta implementação pelo Banco passam a ser feitas por este último órgão, assessorado por uma sua comissão delegada – a Comissão Especializada de Sustentabilidade e Governo Societário – a quem também competirá o acompanhamento e avaliação da política de governo societário e as eventuais situações de conflito de interesses à luz dos princípios de ética e boa conduta a que o Banco se obriga.

A condução permanente dos temas sobre Relações Sociais e sobre Patrocínios & Mecenato competirão à nova Comissão de Responsabilidade Social, na dependência do Conselho de Administração Executivo.

Também na dependência do Conselho de Administração Executivo, será ainda criada uma Comissão de *Stakeholders*, onde estarão representadas todos os principais *Stakeholders* do Banco, designadamente os clientes, os accionistas, os fornecedores, os colaboradores e as Universidades, estas últimas enquanto verdadeiros parceiros do Banco na formação inicial e ao longo da vida profissional dos Colaboradores.

## Adesão a organismos de sustentabilidade e responsabilidade social

O estabelecimento de referenciais e padrões internacionalmente reconhecidos, para definir caminhos e balizar actuações é um aspecto essencial para as entidades que, como o Millennium bcp, fomentam uma cultura de responsabilidade e excelência em todas as dimensões da sua actuação.

O Millennium bcp participa activamente num conjunto de organismos e iniciativas de referência em matéria de sustentabilidade e responsabilidade social, contribuindo ainda para a promoção e divulgação desta temática.

Ao nível internacional, o Millennium bcp aderiu às mais relevantes organizações e iniciativas, nomeadamente:

*Global Compact* das Nações Unidas – O *Global Compact* procura contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável através da partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades pelas populações mais pobres e vulneráveis, solicitando às empresas aderentes que adoptem, apoiem e promovam na sua esfera de influência um conjunto de valores-chave nas áreas dos Direitos Humanos, Normas Laborais, Ambiente e Combate à Corrupção. Os Princípios do *Global Compact* derivam de um conjunto de Princípios Fundamentais como a Declaração Universal de Direitos Humanos, a Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios Fundamentais e Direitos no Trabalho, a Declaração do Rio sobre o Ambiente e o Desenvolvimento e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

GRI – A *Global Reporting Initiative* é actualmente um centro de colaboração oficial do UNEP, trabalhando também em cooperação com o Secretário-Geral das Nações Unidas, através do UN *Global Compact*. A missão da *Global Reporting Initiative* consiste em desenvolver e disseminar globalmente as directrizes mais adequadas à elaboração de relatórios de sustentabilidade.

WBCSD – O *World Business Council for Sustainable Development* é uma associação que congrega mais de 180 empresas internacionais reunidas com o compromisso de assegurar o desenvolvimento sustentável apoiado em três pilares: crescimento económico, respeito pelo ambiente e progresso social.

De entre os organismos nacionais, destacam-se as seguintes participações:

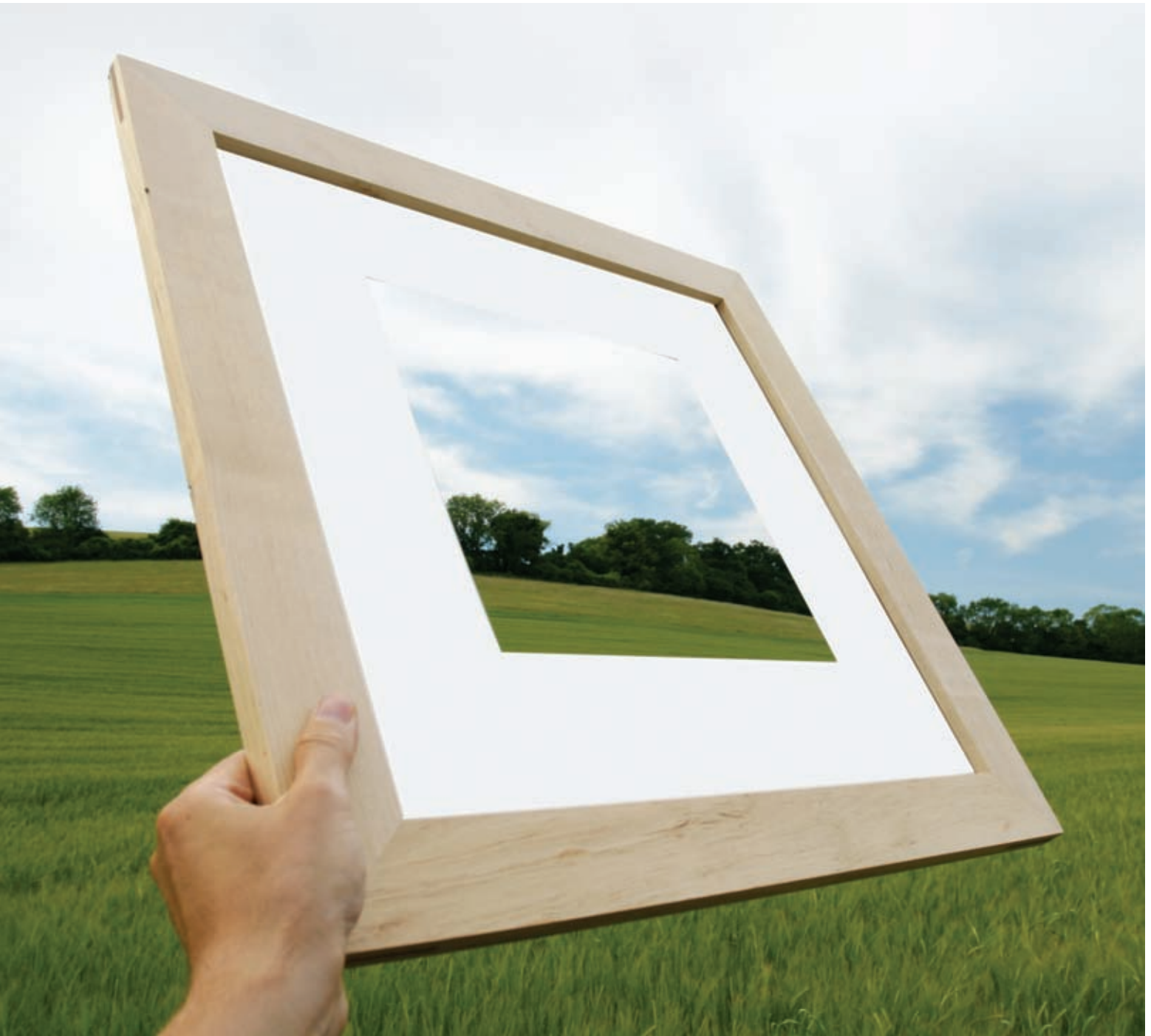
RSE Portugal – É uma associação de empresas e para empresas, ligada à CSR Europe, que tem como objectivos ser uma referência nacional na área da responsabilidade social das empresas, dar visibilidade às empresas com práticas socialmente responsáveis e promover, dinamizar e divulgar projectos de responsabilidade social das empresas, a nível nacional e europeu.

BCSD Portugal – O Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável é uma associação sem fins lucrativos com a missão de transpor para o plano nacional os princípios orientadores do WBCSD. O objectivo principal do BCSD Portugal é contribuir para que a liderança empresarial seja catalisadora de uma mudança rumo ao desenvolvimento sustentável e promover nas empresas a eco-eficiência, a inovação e a responsabilidade social.



26	Diálogo com as partes interessadas
38	Rigor e transparência
45	Produtos e serviços
55	Um bom lugar para trabalhar
66	O Millennium bcp microcrédito





# Diálogo com as partes interessadas

## Conhecer, saber ouvir e comunicar – dialogar com os Stakeholders – é essencial para criar, aperfeiçoar, evoluir e perdurar.



### Dar voz ao Cliente

Estar ao serviço dos Clientes vai muito para além do importante objectivo de disponibilizar produtos e serviços de qualidade. É fundamental ouvir o que os Clientes têm para dizer; criar condições para que possam chegar ao Banco, fazendo-se ouvir por múltiplas formas. Dar voz ao Cliente, ouvindo uma sugestão, uma reclamação, um elogio ou apenas um pedido de informação. Assegurar este diálogo, tirando as devidas consequências de cada um dos contactos, significa tão somente obter a matéria-prima indispensável para permitir a melhoria dos processos, a correcção de atitudes e a inovação em produtos e serviços.

### Centro de Contactos: um centro de excelência no atendimento

Procurando assegurar um canal específico para fomentar o diálogo com os Clientes, o Millennium bcp criou o Centro de Contactos.

Esta área tem como objectivo reforçar a conveniência e a disponibilidade do Banco no serviço ao Cliente, responder, sempre que possível de forma imediata, às solicitações, questões ou problemas dos Clientes e cumprir com o nível de serviço comunicado ao Cliente.

O Centro de Contactos integra os diversos canais de banca à distância, complementares da rede de sucursais, designadamente o *Internet banking*, *mobile banking*, atendimento telefónico automático e atendimento telefónico personalizado vocacionado para aconselhamento e apoio ao Cliente.

Esta plataforma assume-se assim como um serviço extremamente relevante no relacionamento com o Cliente, criando condições para que possa efectuar operações, consultar o património financeiro e manter o relacionamento com o Banco de forma cómoda, autónoma e com a máxima eficiência.

### Pioneiros na relação com os Clientes

A história do Centro de Contactos é indissociável do percurso de inovação protagonizado pelo Millennium bcp, pioneiro no lançamento de um serviço de banca por telefone em 1989 e no lançamento do primeiro Banco directo em Portugal em 1994, com acesso telefónico 24 horas por dia. Em 1997 surgiu o primeiro serviço de Internet banking para particulares e em 2001 para empresas. Nesse mesmo ano é lançado o primeiro serviço de banca por SMS e dois anos depois o primeiro acesso ao Banco através de PDA. Em 1993, tinha sido criado o serviço de gestão de reclamações, um serviço de retaguarda sem contacto directo com Clientes, que recebia as reclamações de Clientes via serviço de atendimento telefónico e sucursais. Em 2003 o serviço de atendimento telefónico personalizado passou a ter uma vocação mais orientada para a ajuda e apoio ao Cliente procurando esclarecer, no primeiro contacto, dúvidas e problemas resultantes da sua relação com o Banco. Por forma a garantir um serviço de excelência foram seleccionados Colaboradores do Banco com experiência em gestão de reclamações e com conhecimentos diversificados ao nível dos produtos, os quais receberam formação específica de técnicas de comunicação e de produtos e a quem foram dadas competências através de uma matriz de decisão que lhes permite resolver a maioria das questões no primeiro contacto.

O objectivo do Millennium bcp é fazer bem à primeira pois isso gera confiança e satisfação nos Clientes. No entanto, poderão ocorrer pontualmente problemas ou dúvidas na relação do Cliente com o Banco, e quando tal acontece, o Centro de Contactos é o serviço vocacionado para gerir de forma eficiente a questão do Cliente. Cada contacto é encarado como uma oportunidade para corrigir erros, ganhar a confiança e satisfazer as necessidades dos Clientes. Para além de uma resposta atempada, é assegurada a circulação da informação pela organização, permitindo identificar as causas dos potenciais problemas e implementar eficaz e celeremente as respectivas soluções.

A partilha de informação com outras áreas de contacto com o Cliente, nomeadamente com as sucursais, permite a quem o estiver a servir; seja qual for o meio utilizado, conhecer em qualquer momento as dúvidas, motivos de insatisfação ou eventuais problemas apresentados pelo Cliente ao Banco, e analisar as medidas que entretanto foram tomadas.

Existem quatro unidades de suporte às áreas de contacto com o Cliente, (i) Planeamento e Qualidade, (ii) Comunicação e Dinamização Comercial, (iii) Gestão Aplicacional e Novos Projectos e (iv) Oferta Não

Financeira. Estas unidades asseguram o planeamento, o controlo, a infra-estrutura técnica e a promoção comercial das ofertas financeira e não financeira.

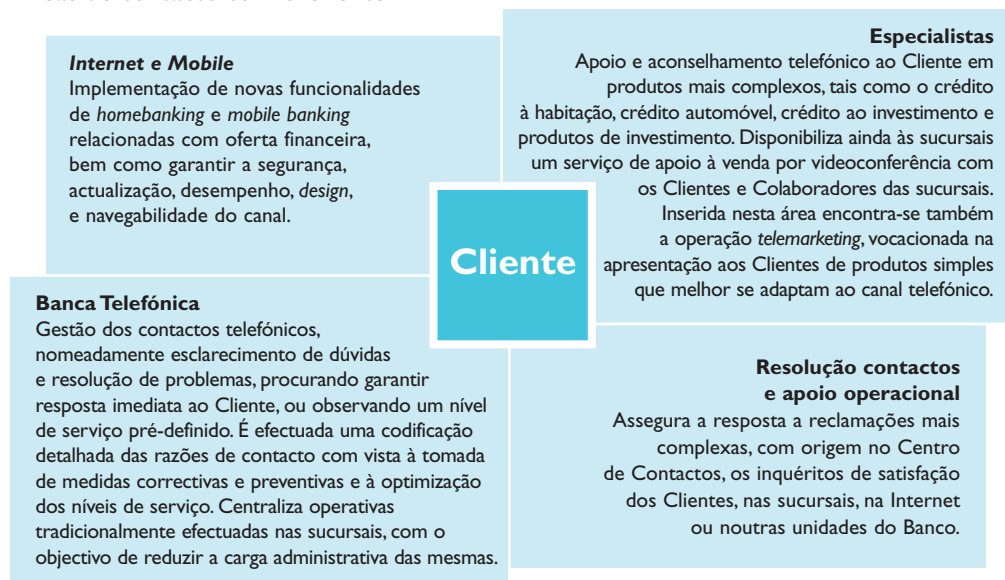
A concepção e funcionamento dos canais de banca à distância do Millennium bcp baseiam-se em cinco pilares fundamentais:

**Inovação** – o Banco tem desenvolvido serviços inovadores, com o objectivo de melhorar a oferta e facilitar o dia-a-dia dos Clientes, como por exemplo a disponibilização de extractos digitais, a possibilidade de visualização de cheques através do serviço de Internet banking e a activação de alertas por SMS;

**Segurança** – o acesso a qualquer um dos canais de banca à distância é efectuado através de um código de acesso único – o código multicanal. Complementarmente são solicitados outros dados por forma a reforçar a segurança para o Cliente. Sempre que o Cliente pretenda movimentar o seu património financeiro é ainda solicitada uma chave de confirmação;

**Disponibilidade** – os canais de banca à distância permitem, de uma forma integrada, o contacto

## Áreas de contacto com o Cliente



do Cliente com o Banco 24 horas por dia ao longo dos, 365 dias do ano. Tendo em consideração que a disponibilidade do *Internet banking* é um dos factores críticos de satisfação dos utilizadores, este serviço é permanentemente monitorizado por uma empresa externa, tendo sido repetidamente referenciado como o *Internet banking* com melhor disponibilidade em Portugal;

**Economia** – nas operações realizadas através dos canais automáticos, os Clientes beneficiam de descontos que poderão atingir 100%, relativamente ao preço praticado nos canais com atendimento personalizado;

**Comodidade e Rapidez** – os Clientes acedem facilmente e de uma forma rápida ao Banco, onde, quando e como lhes for mais conveniente.

A uniformidade ao nível da comunicação, a maturidade dos conhecimentos técnicos e a capacidade de satisfazer e fidelizar os Clientes, constituem os princípios orientadores do Centro de Contactos. Através do Programa da Qualidade de Comunicação, que envolve os cerca de 140 Assistentes do serviço telefónico, de uma forma

#### Actividade do Centro de Contactos

	2005	2004
Total de contactos:		
registados	69.942	58.376
resolvidos	70.094	57.287
Performance de resolução:		
até 3 dias	46.818	37.126
4 a 7 dias	9.707	8.292
mais de 7 dias	13.569	11.869

#### Resolução de dúvidas/problemas em 2005

	Registados	Resolvidos
Esclarecimentos	13.397	13.178
Desagrados	6.660	6.443
Erros considerados	5.045	5.031
Erros verificados	1.161	1.159
<b>Total</b>	<b>26.263</b>	<b>25.811</b>

contínua e sistemática, o Centro de Contactos procura atingir esse objectivo estratégico.

#### Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente é uma entidade independente que tem como funções principais a defesa e promoção dos direitos, garantias

#### A avaliação feita pelos Clientes

Os indicadores de satisfação dos Clientes, posicionam os serviços prestados pelo Centro de Contactos como uma referência de qualidade no Millennium bcp, contribuindo decisivamente para a fidelização e para a melhoria do índice de satisfação dos Clientes com o Banco.

##### Inquérito à satisfação dos Clientes (Dezembro de 2005) – serviço telefónico:

89% dos utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento personalizado;

88% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento automático;

Dos Clientes que apresentaram um problema ao Centro de Contactos, 92% estão razoavelmente ou completamente satisfeitos com as acções tomadas para a sua resolução.

##### Inquérito à satisfação dos Clientes (Setembro de 2005) – *Internet Banking* para particulares:

95% dos utilizadores estão globalmente satisfeitos ou muito satisfeitos;

97% têm intenção de continuar a utilizar;

93% recomendam o serviço a familiares ou amigos;

Dos Clientes que utilizam outros serviços de *Internet Banking*, 72% preferem o oferecido pelo Millennium bcp.

##### Inquérito à satisfação dos Clientes (Novembro de 2005) – *Internet Banking* para empresas:

97% dos Clientes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço.

e interesses legítimos dos Clientes, na sua relação com o Millennium bcp. A sua actuação está disciplinada pelo Regulamento do Provedor do Cliente com base nos princípios da imparcialidade, celeridade, gratuidade e confidencialidade.

A Provedoria está disponível a todos os Clientes do Millennium bcp, tendo ainda como competência a análise das reclamações respeitantes à actividade da Millennium bcp Fortis e do Banco de Investimento Imobiliário. Na eventualidade de haver prévio indeferimento, pelo Banco, às suas pretensões, os Clientes, podem recorrer para o Provedor, o qual funciona como instância de apelo que, na hipótese de provimento do recurso, formula a pertinente recomendação ao Conselho de Administração.

Em 2005 a Provedoria concluiu a apreciação de 55 🌐 recursos, com um tempo médio de resolução de 14 🌐 dias por processo.

### Encontros Millennium bcp

Visando o aprofundamento da relação comercial com os Clientes, o Millennium bcp tem realizado, desde 2003, numa base regular, os Encontros Millennium bcp em todos os distritos do país com o objectivo, entre outros, de reforçar a presença do Banco na região. Constitui um momento privilegiado de diálogo com os *Stakeholders*, nomeadamente Autoridades locais e Clientes, mas também com Accionistas, potenciais Investidores, Media e toda a Comunidade. Esta iniciativa confere aos *Stakeholders*, no espaço de debate, a oportunidade de exporem as suas opiniões e colocarem as suas questões directamente ao Presidente do Conselho de Administração do Millennium bcp. A presença de representantes de Instituições Públicas e personalidades de relevo da região tornam estes Encontros em valiosos fóruns de debate regional e de análise dos problemas e oportunidades do distrito.

O programa dos Encontros engloba intervenções do Presidente do Conselho de Administração do

Banco, de um quadro superior do Banco que analisa a actividade do Millennium bcp no distrito, de um Professor convidado da Universidade Católica Portuguesa que apresenta uma análise da economia da região e, finalmente do Director Coordenador das sucursais envolvidas, que expõe a oferta global do Banco no distrito, após o que é deixado um espaço aberto para debate. Na mesa que preside aos Encontros estão também outros membros do Conselho de Administração do Millennium bcp, disponíveis para responder e esclarecer questões específicas levantadas no debate.

### Encontros Millennium bcp em 2005

Setúbal (300 participantes)

Castelo Branco (450 participantes)

Bragança (400 participantes)

Madeira (400 participantes)

Açores (350 participantes)

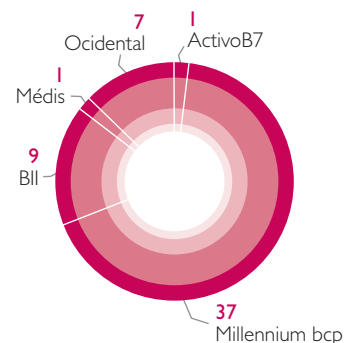
**Total: 1.800 participantes**

### Associações de consumidores

Por força da sua orientação para a defesa do consumidor, o Millennium bcp é um interlocutor privilegiado das Associações de Consumidores, que procuram obter informação detalhada sobre a oferta do Banco, para efectuarem uma análise comparativa de mercado.


O Millennium bcp participa em todos os inquéritos que lhe são dirigidos pelas Associações de Consumidores. A informação enviada pelo Millennium bcp é posteriormente analisada por equipas técnicas das Associações de Consumidores que as publicam nas suas revistas. Os estudos têm, frequentemente, repercussão nos Meios de Comunicação Social, sendo, por isso, necessário fornecer os dados solicitados de uma forma clara, de fácil

Provedoria  
(recursos concluídos em 2005) 🌐



compreensão e em tempo útil. A actualização da informação é igualmente importante de forma a garantir a veracidade e uma correcta interpretação dos dados.

#### Inquéritos respondidos a Associações de Consumidores

	2005 	2004
Número de inquéritos	106	73
Tempo médio de resposta (dias)	7	3

## Comunicação

### Investidores

O Millennium bcp, através da área de Relações com Investidores, mantém uma relação regular com investidores particulares e institucionais, nacionais e estrangeiros, analistas financeiros que acompanham o título BCP em bolsa, Euronext e autoridades de mercado, como a C.M.V.M., assegurando a divulgação imediata e transparente de factos e acontecimentos relativos à situação económica e financeira do Banco, que sejam susceptíveis de produzir efeito na avaliação das acções e formação da respectiva cotação.

Neste relacionamento o Millennium bcp obedece a rigorosos princípios de actuação, dos quais se destacam a rapidez de divulgação da informação, a transparência na apresentação do seu conteúdo e o tratamento equitativo de todos os investidores e do mercado em geral, com vista a assegurar a efectiva defesa dos interesses de todos os intervenientes e potenciais interessados. Para o efeito são utilizados de forma complementar diversos canais de comunicação, como os sítios na Internet da C.M.V.M., da Euronext e do Millennium bcp, e a divulgação adicional por *mailing list* a todos os investidores e analistas institucionais que tenham solicitado a sua inscrição naquela lista.

Na relação com os Investidores, e com a Comunidade Financeira em geral, o Millennium bcp assegura diversos momentos de diálogo e prestação de informação que incluem a divulgação trimestral de resultados do Banco, a preparação e divulgação de informação relativa a acontecimentos diversos (factos relevantes e comunicados), como sejam alienações, aquisições, planos de investimento, contratos significativos, alterações patrimoniais, ou alterações de participações Accionistas qualificadas.

Acresce ainda a realização de eventos especiais, de que se destacam:

### Principais intervenções realizadas em 2005

Quatro apresentações de resultados trimestrais, com especial destaque para a relativa ao encerramento do exercício de 2004, que foi também marcada pelo anúncio da indigitação do novo Presidente do Conselho de Administração.

Envolvimento na preparação da Assembleia Geral anual, em que, para além da aprovação das contas e da proposta de distribuição de dividendos, ocorreu ainda a eleição de órgãos sociais, nomeadamente do Conselho Superior, Conselho Fiscal e Conselho de Administração.

Realização do terceiro *Investor Day* BCP, em 20 de Maio, em Lisboa, com a participação de mais de 50

investidores e analistas financeiros nacionais e estrangeiros, bem como de toda a Administração do Banco e responsáveis de várias áreas de negócio.

Participação nas principais conferências internacionais, destacando-se as organizadas pela Merrill Lynch, UBS, Goldman Sachs, Santander, e Morgan Stanley.

O Banco realizou ainda mais de centena e meia de reuniões individuais com investidores e analistas, tendo efectuado cerca de uma dezena de *roadshows* em colaboração com os *brokers* mais activos no título BCP.

*Investor Day*, destinado a analisar de modo mais aprofundado com investidores e analistas, e com grande envolvimento de responsáveis de topo da instituição, a estratégia, objectivos e medidas de negócio implementadas pelo Banco;

Participação em conferências internacionais de investidores e a realização de *roadshows* nas principais praças financeiras europeias e norte-americanas, destinados a reunir em *one-on-one* e de forma regular responsáveis do Banco e investidores e analistas financeiros;

Formação às redes comerciais, seja em acções específicas seja em reuniões de objectivos semestrais.

A adequada preparação das Assembleias Gerais é uma questão importante no relacionamento com os Accionistas. O Millennium bcp providencia todos os meios de participação – presencial, voto por carta mandadeira, voto por correspondência e voto electrónico – difundindo ainda informação relativa aos vários pontos da Agenda e posterior divulgação das deliberações tomadas.

São realizados de forma recorrente estudos de identificação da base Accionista, com vista à permanente actualização da informação sobre a estrutura Accionista, sua decomposição por particulares, institucionais, estratégicos, e Colaboradores, bem como a análise por montante de participação detida e repartição geográfica por principais países de origem. Desta forma o Millennium bcp pretende acompanhar as principais alterações Accionistas, analisando as respectivas implicações e tendências, procurando permanentemente aproximar e direccionar a comunicação do Banco, com especial atenção aos pequenos Accionistas.

O Millennium bcp realiza ainda, trimestralmente, estudos de percepção do título BCP junto da comunidade investidora, visando avaliar a

evolução da opinião sobre a acção, detectar áreas de aperfeiçoamento e incorporar contributos externos na reflexão estratégica que o Banco efectua nos domínios de gestão de *portfolio* de negócios, medidas de investimento/desinvestimento, melhoria de rentabilidade, política de dividendos e capital, com vista à criação sustentada de valor para os seus Accionistas

#### Assegurando a relação com os Media

Procurando estabelecer uma relação adequada com os Meios de Comunicação Social, o Millennium bcp tem uma área exclusivamente dedicada à gestão da comunicação externa – Comunicação Corporativa – a qual tem uma actuação pró-activa na divulgação das mensagens comerciais, institucionais ou de mercado.

Nesse sentido são empreendidas diversas propostas de acções de comunicação do Millennium bcp, quer através da redacção e divulgação de comunicados de imprensa, quer através de conferências de imprensa, encontros com Meios de Comunicação Social, visitas de jornalistas a operações internacionais ou promoção e acompanhamento de entrevistas.

A relação com os Meios de Comunicação Social nacionais e internacionais, nomeadamente Imprensa, Rádio, Televisão, Agências Noticiosas ou Internet, é estabelecida com os Directores, Editores, Redactores e Jornalistas que diariamente contactam o Banco.

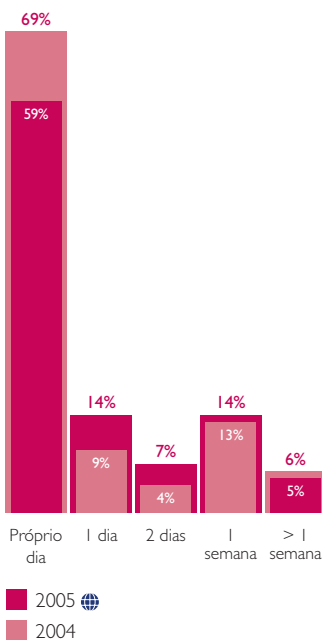
Diariamente, são recebidos pedidos de resposta a questionários temáticos, esclarecimento de dúvidas, solicitação de entrevistas ou elaboração de artigos de opinião. A resposta a estes pedidos é assegurada através de uma interacção constante entre as várias unidades de negócio do Banco, de forma a garantir a conformidade da informação a prestar, bem como a coerência com os objectivos de negócio da Instituição.



Conferência de Imprensa de Apresentação de Resultados no Museu Nacional de Arte Antiga.



### Resposta a pedidos dos Meios de Comunicação



■ 2005  
■ 2004



Magazine Millennium bcp.

	2005	2004
Pedidos por tipo de suporte:		
Imprensa	721	698
Rádio	17	12
Televisão	54	38
Agências de notícias	47	47
Internet	13	14
Divulgação de iniciativas:		
Conferências imprensa	17	12
Comunicados imprensa	136	106
Cobertura Encontros	5	9
Notícia sobre o Millennium bcp	21.578	19.189

### Comunicação Interna

A comunicação interna sempre foi assumida como um pilar fundamental para sustentar o sucesso da actividade, tendo vindo a acompanhar o crescimento do Millennium bcp.

O Banco desenvolveu um modelo de comunicação multimédia, multi-doméstica e interactiva, suportada por canais distintos e complementares, que permitem assegurar as condições para proporcionar um permanente diálogo com os Colaboradores:

Portal interno;

Revista bilingue;

Newsletter electrónica;

Canal de televisão.

Na era da informação os activos de uma empresa incluem o conhecimento, a criatividade e o inter-relacionamento dos seus Colaboradores, assumindo-se a Comunicação Interna como um dos processos centrais na conversão de informação em decisões que adicionam valor permitindo estabelecer a ligação do Banco ao conhecimento e à informação, integrando, partilhando e extraindo significado à informação relevante para as diversas áreas do Banco.

No Millennium bcp a Comunicação Interna é implementada por canais com características

e periodicidade diversas, coordenados entre si para atingir essencialmente quatro objectivos:

Fornecer conteúdos aos Colaboradores através de dados, ideias e conceitos;

Integrar a informação dentro do seu contexto, no intuito de a tornar mais relevante;

Incentivar o diálogo;

Auscultar os Colaboradores para perceber as suas reacções e necessidades.

### Intranet

Canal universal e diário de notícias cujo objectivo é manter todos os Colaboradores sintonizados com a envolvente interna e externa.

### Magazine Millennium bcp

Enquanto meio de comunicação interna de um grupo multi-doméstico, a Magazine Millennium bcp foi alvo de uma reformulação estratégica em 2005, passando a edição da Magazine a ser bilingue, diminuindo as barreiras linguísticas impensáveis numa instituição cuja actividade no estrangeiro, nomeadamente nos mercados grego e polaco, é crescente.



O conceito editorial da Magazine Millennium bcp cruza o carácter informativo com o formativo e ao longo de 2005 esta publicação consolidou a sua importância enquanto meio de divulgação da cultura Millennium, da evolução do negócio nos diferentes mercados e das principais novidades e tendências no mundo financeiro, sendo enviada a todos os Colaboradores do Millennium bcp, incluindo reformados, em Portugal e no estrangeiro.

### Newsletter Electrónica About Us

Desde Junho de 2005 que a comunicação interna no Millennium bcp conta com um novo meio. A newsletter electrónica *About Us* foi desenvolvida como suporte para rapidamente comunicar as principais notícias do mundo Millennium bcp.



Enviada por e-mail para os quadros directivos das diferentes operações em todos os mercados, Portugal e estrangeiro, a *About Us* tem como critério editorial a selecção das notícias mais relevantes de cada semana, institucionais e de negócio, de todas as operações. Com periodicidade semanal, este foi o primeiro meio concebido de raiz como um instrumento de comunicação multi-doméstico e, por esse motivo, a edição é em inglês.

	2005
Magazine 	
N.º de edições	7
Tiragem média	30.000
Newsletter About Us	
N.º edições 	29
N.º de destinatários	2.602


### Millennium Tv

Utilizado dentro do grupo desde 1996, o canal de televisão do Millennium bcp contribui para criar uma maior proximidade, anulando a distância física inerente a uma actividade cujo sucesso assenta na capilaridade.

A emissão diária do canal para Colaboradores engloba um noticiário – Millennium Jornal – com dez transmissões em horários coordenados com o funcionamento das sucursais. Todos os dias este programa informativo divulga as principais notícias do dia relacionadas com a actividade do Banco. A programação regular conta igualmente com uma

forte componente formativa (através de um programa de formação denominado "Ideias Claras"), que permite à distância divulgar as melhores práticas para o desenvolvimento do negócio.

As potencialidades deste canal não seriam aproveitadas na sua plenitude sem emissões em directo. O Millennium Directo é o programa que permite trazer a estúdio convidados para debater os temas mais importantes, com uma vantagem adicional: trata-se de um programa interactivo por excelência, aberto a todos os Colaboradores do Banco que participam colocando questões via telefone, directamente aos convidados. Estes são, por regra, membros do Conselho de Administração ou elementos da Alta Direcção do Banco.

Millennium Tv (actividade)	2005
Millennium Jornal 	
Emissões	250
Reportagens	311
Notícias	854
Ideias Claras	
Emissões	750
Novas produções	27
Horas formação	375
Millennium Directo	
Emissões	5
Millennium News	
Emissões	52



Newsletter electrónica *About Us*.



Estúdio Millennium TV.



## Comunicação Comercial

A Comunicação do Millennium bcp procura materializar um exercício responsável da liberdade de expressão comercial, com preocupação ética relativa ao conteúdo, assente em princípios de autodisciplina livremente aceites e adoptados. O Banco é membro de pleno direito da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), que por sua vez preside ao ICAP – Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade, à CAEM – Comissão de Análise de Estudos de Meios, e a nível internacional, pertence à *International Advertising Association*.

A APAN tem manifestado grande empenhamento e liderança sobre temas da auto regulação na comunicação comercial e outras práticas de marketing, dando ênfase muito especial às várias vertentes da responsabilidade social, que assume e impulsiona junto dos seus associados.

O Millennium bcp é subscritor do Código de Boas Práticas na Comunicação Comercial para Menores, promovido pela APAN e subscrito por mais de quarenta outras entidades.

## Cultura de envolvimento

Envolver significa partilhar informações, comunicar objectivos, auscultar opiniões e manter as equipas motivadas, procurando continuamente a conjugação da valorização individual com o desenvolvimento do Banco. Existem no Millennium bcp momentos e canais apropriados para a promoção de uma cultura de envolvimento, que sendo transversal a toda a organização, tem características diferenciadas.

### Dia aberto

O carácter global e informal do Dia Aberto torna-o num acontecimento único no calendário anual de eventos. Procura-se, com esta iniciativa, reflectir valores fundamentais da vida das pessoas que, por esse facto, constituem alicerces da ideia de refundação do Banco: a Alegria, a Partilha, a Força de Viver:

O dia em que se celebrou o segundo aniversário do lançamento da marca única Millennium bcp teve o seu início numa reunião, destinada exclusivamente a Colaboradores, em que os temas abordados marcaram a diferença em relação



Este ano o Dia Aberto contou com cerca de 4.500 participantes na reunião da manhã. Das 14.000 pessoas que assistiram ao espectáculo cerca de 4.800 eram Clientes. O almoço oferecido aos Colaboradores e seus familiares foi o início de uma tarde de entretenimento que culminou com o espectáculo preenchido com as actuações de Adriana Calcanhoto e de Pedro Abrunhosa e Os Bandemónio onde, além da família Millennium bcp, esteve também presente um elevado número de Clientes convidados através dos diversos canais de comunicação.

a uma normal e regular reunião de quadros. Tratou-se de um espaço de convívio informal que reuniu de uma forma única a grande família Millennium bcp, proporcionando ainda o reencontro de Colaboradores provenientes das diversas operações em todo o mundo. O Dia Aberto reforça o carácter multi-doméstico e supra-nacional do Millennium bcp.

### Mil ideias

O Programa Mil Ideias tem como principais objectivos motivar e envolver os Colaboradores na vida do Banco, através da proposta de ideias que uma vez implementadas, proporcionem melhorias operativas e de processos, expansão de receitas, redução de custos e aumento do grau de satisfação dos Clientes.

Estes objectivos foram claramente cumpridos, como atesta a participação muito expressiva dos Colaboradores, gerando uma dinâmica de inovação, que se pretende fomentar de forma ainda mais acentuada, pelo que foi constituída, no último trimestre de 2005, uma nova unidade dedicada exclusivamente ao acompanhamento deste Programa.

Programa Mil Ideias	
Ideias apresentadas em 2005 🌐	837
Ideias apresentadas em 2004	1.170
Número de Colaboradores que participaram no Programa Mil Ideias 🌐	1.135

Após o processo de análise das ideias submetidas, foram consideradas para implementação mais de 100 ideias, algumas das quais já se encontram concluídas, outras em fase adiantada e as restantes aguardam o início do seu desenvolvimento.

Para além da análise das ideias com vista à sua possível implementação, o *Steering Committee* do Programa Mil Ideias e os Primeiros Responsáveis das unidades orgânicas com mais ideias para apreciar, seleccionaram as melhores ideias propostas para atribuição dos prémios previstos no Regulamento.

Foram atribuídas, 41 Menções Honrosas e 5 Prémios (um 1.º Prémio e a título excepcional, dois 2.ºs Prémios e dois 3.ºs Prémios), entregues na Reunião de Objectivos de Janeiro de 2006.

As ideias premiadas, foram:

- 1.º Prémio – "Controlo Cross-Selling";
- 2.º Prémio – "Fila de trabalho de descobertos em Ipac" e "Controlo automático de descobertos por ratificar";
- 3.º Prémio – "Cliente fidelizado marca pontos" e "Rigor com simplicidade".

Tendo em consideração o sucesso desta iniciativa, foi decidido relançar o Programa em 2006, sob a designação "Mais Ideias com Valor".

### Avaliação e aconselhamento

A avaliação e aconselhamento dos Colaboradores do Millennium bcp constitui um elemento-chave no sistema de gestão das pessoas.

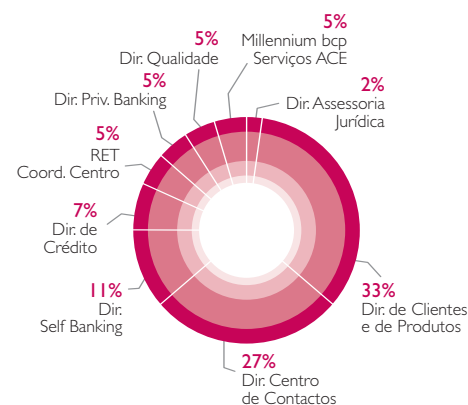
O sistema utilizado pelo Millennium bcp para a avaliação e aconselhamento dos Colaboradores baseia-se na componente de avaliação e diagnóstico, na comparação entre as competências definidas para cada função e o desempenho ao longo do período em análise.

O sistema visa elevar o Colaborador a um novo patamar de realização na função ou numa nova função. É proposto um plano de melhoria do desempenho com o objectivo de eliminar as lacunas eventualmente detectadas, o qual deve ser definido de comum acordo entre o Colaborador e a sua chefia, traduzindo-se num compromisso para o futuro. Este processo prevê dois momentos de entrevista formal, por ano, entre o Colaborador e a sua hierarquia directa.

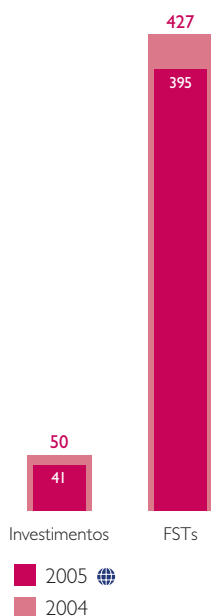
### O Papel do Patrono

A figura e a função do Patrono são um elemento distintivo da gestão das pessoas no Millennium bcp. A intenção que presidiu à sua criação foi de dar a todo e cada Colaborador um "mentor" que

### Enquadramento das Ideias por Unidade Orgânica



## Aquisições de produtos e serviços (milhões de euros)



o acompanhe ao longo de toda a sua carreira, independentemente da função que em cada momento desempenha.

O Patrono, sendo um membro da Alta Direcção do Banco, e tendo a missão de acompanhar o Colaborador ao longo do tempo, permite a este ter sempre alguém a quem recorrer; com influência institucional adequada e suficientemente informado sobre a sua história pessoal. O Colaborador pode assim apelar ao Patrono sempre que necessite de aconselhamento ou ajuda. A figura do Patrono não questiona o princípio fundamental da gestão das pessoas pela chefia directa. O seu objectivo é criar uma alternativa complementar; que permita superar bloqueamentos pontuais na estrutura hierárquica.

Nestas circunstâncias, o exercício da função de Patrono requer grande sensibilidade, experiência e diplomacia, quer pela natureza dos problemas em que é chamado a intervir; quer pelo imperativo de não-interferência na relação hierárquica. A sua intervenção caracteriza-se assim pela influência e pela pedagogia, ouvindo, esclarecendo e se necessário intermediando. Actualmente, estão nomeados como Patronos 63 membros aos quais está confiado o apoio e orientação de (em média) cerca de 157 Colaboradores.

### Diálogo social

O diálogo social no Millennium bcp tem sido construído também através de um relacionamento muito intenso com a Comissão de Trabalhadores do Banco Comercial Português, com a qual o Conselho de Administração reúne todos os meses e à qual é dado o espaço de actuação e de comunicação no seio da Empresa que corresponde ao papel que legalmente lhe compete e ao entendimento que as partes têm sobre a matéria.

A Comissão de Trabalhadores é, nos termos da lei, uma entidade que representa todos os Colaboradores do Banco, independentemente da filiação ou ausência de filiação sindical de cada um, factor que permite, de forma transversal e institucionalizada, informar e debater as questões sociais que dizem respeito a todos os Colaboradores. O Conselho de Administração tem prestado a esta

estrutura de representação colectiva as informações consideradas pertinentes, por exemplo em matéria de situação contabilística do Banco, gestão de pessoas e regalias sociais. Como lhe compete, a Comissão de Trabalhadores tem participado nos processos de reestruturação da Empresa, de que é exemplo a alienação da Unidade de Crédito ao Consumo (não automóvel) no Ponto de Venda afectada ao CrediBanco, tendo feito ao Conselho sugestões e recomendações tendentes à melhoria do trabalho no Banco.

No que se refere especificamente aos Sindicatos, o Banco é subscritor de dois Acordos Colectivos de Trabalho com todos os Sindicatos actualmente existentes no sector bancário.

### Fornecedores

A relação com os fornecedores do Millennium bcp assume-se como uma vertente de extrema importância na estratégia de sustentabilidade que o Banco desenvolve.

Na interacção com fornecedores, o Banco procura estabelecer relações de parceria com vantagens mútuas: para o Banco, agilização de processos, redução de custos e melhoria de qualidade; para os fornecedores, horizontes de fornecimento mais alargados e standardização de produtos e serviços.

Em algumas situações em que haja justificação, o fornecimento externo tem ganho maior profundidade, com recurso ao *outsourcing*, que já cobre áreas significativas de actividade, com vantagens para ambas as partes.

Tirando partido da vertente internacional, tem também crescido a percentagem de soluções multi-domésticas, conseguidas a partir de um crescente número de parcerias entre fornecedores, quer sob a forma de multinacionais (exemplos desta situação são alguns contratos da área das TI, do *office printing* e da vigilância electrónica, os últimos a implementar em 2006), quer através da abertura de subsidiárias de fornecedores nacionais no estrangeiro, quer ainda da negociação de acordos entre parceiros de diferentes origens nacionais.

Reforçando a importância dada às relações com fornecedores, existe uma Direcção específica que se ocupa do desenvolvimento de parcerias orientadas para a eficiência, a qualidade e a negociação profissionalizada, sustentada e numa estruturação rigorosa dos processos de compra e no desenvolvimento de um *know how* específico.

A prática corrente do Banco neste domínio assegura um processo de selecção de fornecedores em que são levados em conta factores que extravasam uma mera análise baseada no binómio qualidade/preço. O processo de selecção contempla critérios que abrangem os compromissos e as práticas sociais e ambientais das empresas concorrentes, assim como indicadores de equilíbrio financeiro. O Banco assegura a avaliação periódica dos fornecedores, através de uma entidade exterior; exercendo ainda o controlo interno sobre o cumprimento da legislação por parte daqueles.

Na aquisição de bens e serviços, quer se trate de investimentos ou de consumíveis, as consultas aos fornecedores podem ser desencadeadas por: (i) negociações concretas relativas a novas aquisições; (ii) renegociação de contratos já existentes; ou ainda (iii) para avaliação das condições de mercado de determinado bem ou serviço (concurso).

Na negociação e reformulação de contratos já existentes, as consultas a fornecedores têm normalmente uma periodicidade anual, ou uma periodicidade de acordo com o estipulado no contrato em questão. Quando é efectuada uma consulta ao mercado, o número de fornecedores envolvidos em cada concurso pode variar em função do produto ou serviço em causa e da oferta do mercado.

Para a execução de obras e manutenção corrente em instalações do Millennium bcp, o relacionamento com os fornecedores é suportado por

um aplicativo que funciona numa plataforma de Internet. Além de flexível, assegura um processo de selecção mais ágil e num ambiente de total rigor e transparência, sendo um instrumento essencial no controle de preços. A grande maioria do encaminhamento dos pedidos de intervenção de manutenção curativa é realizada através desta plataforma, na qual ocorrem aproximadamente 50 consultas diárias.

Um aspecto importante das relações com os fornecedores é o seu pagamento atempado; sinal da importância dada a este tema é o facto de a percentagem de pagamentos feitos no prazo contratado ter passado a ser um indicador de avaliação da unidade responsável pelos pagamentos. Estão implementados mecanismos que asseguram o estrito<sup>1</sup> cumprimento das obrigações contratuais do Millennium bcp para com os fornecedores, nomeadamente ao nível do pagamento.

Apesar do trabalho desenvolvido, existe ainda um caminho a percorrer na relação que o Banco estabelece com os seus fornecedores que deverá centrar-se no papel que uma entidade como o Millennium bcp pode desempenhar, contribuindo para o desenvolvimento conjunto de práticas mais sustentáveis. Para atingir este objectivo, o Millennium bcp elegeu como prioridade a definição de princípios de actuação para fornecedores, tendo como referência os princípios do *Global Compact* das Nações Unidas.

Por se considerar que um objectivo desta natureza fica reforçado se baseado no diálogo e no respeito pelos interesses de parte a parte, o Millennium bcp optou por seguir uma abordagem faseada na implementação dos princípios para fornecedores. Assim, numa primeira fase será efectuado um inquérito aos fornecedores mais relevantes, de forma a diagnosticar e auscultar opiniões, para, numa segunda fase, serem definidos e implementados os princípios de actuação para fornecedores.

<sup>1</sup> Relativamente ao ano de 2005, a que se refere este relatório, o Millennium bcp cumpriu a totalidade das obrigações contratuais com os seus fornecedores. Acresce que, em termos médios, para as 56.933 facturas de fornecedores de 2005, o prazo de tratamento desde a data da pré-classificação até à autorização de pagamento, foi de 10 dias.



# Rigor e transparência

## Vocação de excelência conjugada com processos de decisão empresarial eficazes e estruturados, assentes em práticas de governação de referência.



### Governance

O reforço do poder competitivo dos bancos portugueses tem também passado pela conquista de dimensão, através de fusões e aquisições, a par da expansão do volume de negócios através da criação de conglomerados financeiros e da associação com bancos estrangeiros. Temas como as margens de intermediação, os custos de pessoal e de exploração, assim como o crédito mal parado e as provisões para pensões de reforma, integram tanto o elenco de preocupações das autoridades de supervisão como o dos próprios bancos, pelo que os princípios de boa gestão são sempre determinantes.

A todos estes desafios tem o Millennium bcp procurado responder. Efectivamente, o actual modelo organizacional e a definição de objectivos estratégicos até 2008, orientam-se pelos *benchmarks* internacionais, em especial em cada uma das áreas de negocio. A concretização de um banco verdadeiramente multi-doméstico, com crescimento acelerado nos mercados de Portugal, Polónia e Grécia, permitirá sustentar a longo prazo a independência estratégica com evidente criação de valor para os accionistas.

São órgãos sociais do Millennium bcp a Assembleia Geral de accionistas, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, bem como o Conselho Superior e o Conselho de Auditoria.

O Conselho de Administração integra nove membros executivos, dos quais faz parte o *Chief Operating Officer* (COO) e o *Chief Financial Officer* (CFO), todos independentes, na medida em que não representam os interesses de qualquer

accionista com participação relevante, nem têm relações comerciais significativas com sociedades do Grupo, com sociedades controladas por accionistas detentores de participação relevante, nem tão pouco com clientes ou fornecedores do Grupo.

O Conselho de Administração é responsável pela gestão do Banco com a latitude consentida por lei e pelo contrato de sociedade, subordinando-se às deliberações dos accionistas nos termos legais e estatutários aplicáveis, com vista à prossecução do objecto social.

Ao Conselho Fiscal compete a fiscalização dos negócios sociais e ao Conselho de Auditoria proceder ao acompanhamento permanente da actividade dos auditores externos da sociedade, avaliar e acompanhar temas contabilísticos, propor ao Conselho de Administração a adopção das medidas ou correcções que entenda pertinentes.

O Conselho Superior é composto por accionistas eleitos em Assembleia Geral por períodos de três anos, bem como, por inerência, pelo Presidente da Mesa da Assembleia Geral, pelo Presidente do Conselho de Administração e pelo Presidente do Conselho Fiscal. Ao Conselho Superior são submetidas para apreciação as propostas de deliberação do Conselho de Administração respeitantes, inter alia, a política geral de gestão, plano de actividades e orçamentos e planos de investimentos anuais, relatório de gestão e contas anuais, extensões ou reduções importantes da actividade da sociedade e modificações importantes na organização da empresa, aumentos de capital social, projectos de cisão,

fusão e transformação da sociedade, para além de informação trimestral sobre a evolução dos negócios sociais.

O Banco baseia o seu modelo organizacional numa estrutura assente em Comités executivos e Comissões societárias.

Cada Comité executivo abarca uma das áreas de negócio – Banca de Retalho, Empresas e Corporate, Private banking e Asset Management, Banca de investimento, European Banking e Overseas Banking – e uma unidade de serviço autónoma responsável pelos Serviços Bancários. Estes comités respondem directamente ao Conselho de Administração.

Existem ainda cinco Comissões societárias, cujas atribuições incluem o acompanhamento e monitorização das actividades do Banco nas respectivas áreas de intervenção: Comissão de Acompanhamento dos Mercados e dos Governos Societários; Comissão de Formação e Desenvolvimento Profissional; Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade; Comissão de Auditoria, Prevenção e Segurança e Comissão de Riscos. Todas estas Comissões, presididas pelo Presidente do Conselho de Administração do Banco, integram membros do Conselho de Administração e também elementos da Alta Direcção directamente envolvidos nas actividades objecto de cada uma das Comissões.

Dada a natureza especializada das Direcções que a constituem e a actividade permanente de apoio à gestão que executa, a Área Corporativa não dispõe de Comité executivo.

Na generalidade, a prossecução dos objectivos estratégicos do Banco, bem como o desenvolvimento das actividades de todas e cada uma das Áreas de Negócio e Unidades de Serviço, e de todos os Colaboradores nelas enquadrados, pauta-se pelo respeito dos princípios fundacionais: ética e responsabilidade, vocação de excelência e foco no cliente.

## Compliance

Adoptando as melhores práticas de governo societário, o *Compliance Office* tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Millennium bcp cumpram a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco e das suas associadas, por forma a evitar incorrer em risco de perdas financeiras bem como de reputação.

Com vista a implementar uma actuação de *compliance* eficaz e disseminada, foi adoptada uma estrutura descentralizada, em que para além da existência de um *Compliance "Head" Office* composto por duas áreas distintas (*Compliance Division* e *Anti-Money Laundering Division*), foram ainda nomeados *Compliance Office Representatives* por áreas de negócio, designadamente *Private Banking, Investment Banking & Asset Management* e *Retalho*.

Tendo como objectivo desenvolver uma cultura direccionada para a minimização dos riscos decorrentes do incumprimento da lei e restante regulamentação interna e externa, o *Compliance Office* editou um *Manual de Compliance*, o qual se constitui como um código de conduta, repositório de directivas e princípios, reflectindo as melhores práticas internacionais neste domínio.

Para além disso, o *Compliance Office*, na sua função de monitorização e controlo, procura assegurar que o Banco esteja dotado dos dispositivos ou ferramentas informáticas, as quais garantam a monitorização eficaz das operações, com vista a permitir a detecção e controlo de transacções que comportem maior risco. Estas asseguram ao Millennium bcp a conformidade integral com as melhores práticas internacionais no âmbito da prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, bem como da aplicação do princípio fundamental de *know your customer*, no qual assentam as anteriores.



Foi adoptado pelo *Compliance Office* uma postura de aconselhamento e assessoria, com emissão de recomendações e pareceres, os quais resultam de pedidos que lhe são dirigidos no âmbito de fluxos de consulta pré-determinados ou casuísticos ou ainda das suas iniciativas com vista a antecipar o impacto que novas medidas legislativas e regulamentares possam vir a ter nas várias áreas de negócio do Millennium bcp.

Para além disso, o *Compliance Office* tem uma atitude proactiva, procurando envolver-se sempre que justificado, na concepção e marketing de produtos financeiros, não só com vista a assegurar da sua concordância com a legislação em vigor bem como também prevenir eventuais conflitos de interesses.

A política de prevenção e combate ao branqueamento de capitais do Millennium bcp assenta na premissa: "o branqueamento é um crime, não será tolerado e a sua detecção e dissuasão é uma responsabilidade de todos". Através de acções de formação e de sensibilização o Banco assegura que esta premissa é assimilada por todos os Colaboradores. Existe no Millennium bcp um quadro normativo interno constituído por normas de procedimentos e boas práticas, que espelham as melhores práticas nacionais e internacionais, e mecanismos e operativas que asseguram a implementação das directrizes da Gestão e actuação em conformidade. O Banco também garante a existência de informação fiável e efectiva comunicação entre todas as áreas envolvidas.

O Manual de *Compliance* bem como o Código Deontológico, enquanto repositório de normas de conduta ética aplicáveis a todos os Colaboradores, encerram regras muito claras e inequívocas a respeito de práticas de suborno e corrupção, não sendo tolerada a sua violação. Estabelecem igualmente quais os procedimentos a seguir na detecção de eventuais violações.

Afirmando-se a formação como fulcral na disseminação de uma cultura de *compliance*, o *Compliance Office* aborda este tema em duas vertentes distintas:


Formação *in loco* – ao adoptar uma estrutura organizacional descentralizada, o *Compliance Office* através dos Representativos com actividade nas diversas áreas de negócio, está permanentemente e no terreno, a ministrar formação aos Colaboradores do Banco. Esta acção permanente visa, entre outros objectivos, aumentar a percepção daqueles para a necessidade de prosseguir uma efectiva política de *know your customer*, por forma a prevenir e combater eficazmente o branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e o financiamento ao terrorismo;

*e-learning* – dirigida a todos os Colaboradores e de forma faseada, será ministrada, com regularidade, formação via *e-learning* versando temáticas de compliance, com particular enfoque no princípio *know your customer* e nas políticas de *anti money laundering*.

### **Auditoria**

A missão da Direcção de Auditoria é de coadjuvar a Administração e os Comités Executivos, na gestão da salvaguarda e segurança dos interesses e bens patrimoniais das empresas que compõem o perímetro de consolidação do Banco, na identificação de forma preventiva das situações de risco, procurando assegurar a eficácia dos sistemas de controlo interno, bem como a utilização eficiente dos recursos.

A Direcção de Auditoria desenvolve as suas actividades de acordo com um plano anual aprovado pela Comissão de Auditoria, Segurança e *Anti-Money Laundering*, podendo também desenvolver acções específicas não previstas no plano, em função de resoluções dos órgãos sociais do Banco ou de factos relevantes apurados no decurso das acções que desenvolve, ou que por qualquer meio possam chegar ao seu conhecimento, acompanhando com especial cuidado as recomendações das autoridades de supervisão, tendo em vista a sua implementação.

A relação entre o número Auditores Internos e o número de Colaboradores por área de negócio foi de 1,0%  em 2005.



## Audidores Internos

	Colaborad. <sup>1</sup>	Audidores	%
Retalho	6.849	42	0,61
Empresas	925	11	1,19
Private & Asset Management	320	6	1,88
Banca de Investimento	263	7	2,66
Serviços Bancários	1.873	25	1,33
Área Corporativa	499	18	3,61

Em 2005 procedeu-se ao lançamento das actividades de auditoria na perspectiva multi-doméstica, com a criação de comités de auditoria locais em cada Banco ou operação no exterior. Os comités apresentam um formato uniforme, sendo constituídos por membros não executivos, como o Administrador responsável pela subsidiária e o Director-Geral da Auditoria e um Administrador não executivo da subsidiária.

Estes comités reúnem numa base trimestral, e têm como agendas correntes os seguintes assuntos:

Avaliação do cumprimento do plano aprovado;

Análise dos acontecimentos de risco mais elevado;

Análise da relação com as Autoridades de Supervisão e Judiciais e com os Auditores Externos;

Análise das principais reclamações dos Clientes;

Análise dos elementos financeiros.


Espera-se com esta abordagem obter ganhos evidentes de experiência e conhecimento das operações por forma a nivelar pelo melhor desempenho as práticas de auditoria instituídas.

A actividade de Auditoria é supervisionada pelo Conselho de Auditoria, o qual é composto por membros com funções não executivas, como o Presidente do Conselho Superior, o Presidente

do Conselho Fiscal e um elemento do Conselho Superior. Assistem também às reuniões deste Conselho, como convidados, o Presidente do Conselho de Administração, o C.F.O. e o Director-Geral de Auditoria.

Este Conselho reúne trimestralmente com o objectivo de analisar as peças financeiras, principais alterações contabilísticas; execução do plano de auditorias; relacionamento com auditores externos e principais reclamações de Clientes.

Da actividade de auditoria foram identificadas um conjunto de situações de violação de normas internas e externas incluindo casos de: quebra de sigilo bancário; crédito concedido a pessoas de relação em 1.º grau e ao próprio; falsificação de documentos/assinaturas; faltas injustificadas; apropriação indevida de fundos.

Violação de normas <sup>2</sup>	2005 	2004
Normas internas	30	37
Normas externas	28	73
Total	58	110

### Comunicação de irregularidades – *Whistleblowing*

Foi criado, no final de 2005, um procedimento para a comunicação de irregularidades, vulgarmente designado *Whistleblowing*. Trata-se de uma forma de assegurar a comunicação interna, por parte dos Colaboradores, de irregularidades que ocorram no seio do Millennium bcp. Para tal, foi criada uma caixa de e-mail dedicada exclusivamente à recepção de comunicações internas de alegadas irregularidades que sejam detectadas pelos Colaboradores. O processo foi concebido de forma a assegurar a confidencialidade do autor da comunicação. Foi delegada na Comissão de Auditoria Segurança e *Anti-Money Laundering*, a condução das investigações necessárias ao apuramento dos factos reportados. As investigações são dirigidas pelo

<sup>1</sup> Colaboradores nas áreas de negócio abrangidas no âmbito de actuação da auditoria.

<sup>2</sup> Valores referentes a processos encerrados em 2005.



secretário desta Comissão, o qual utiliza a estrutura de serviço especialmente vocacionada para este tipo de análise, tendo por base uma assessoria técnica especializada nas diversas matérias passíveis de estarem envolvidas no facto reportado.

### Supervisão e regulação

As Instituições de Crédito encontram-se sujeitas a regulamentações especiais e a formas de supervisão efectivas por parte das autoridades, sobretudo por razões de fiscalização prudencial. A imposição de uma disciplina prudencial é assim considerada pelo Millennium bcp como um contributo para atingir o objectivo comum de estabilidade de todas as instituições de crédito e do sistema financeiro, determinante para a confiança dos depositantes, pelo que sempre tem desenvolvido uma relação construtiva com as autoridades de supervisão, designadamente o Banco de Portugal e a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários.

Efectivamente, nos termos da lei, a supervisão das instituições de crédito, e em especial a sua supervisão prudencial, incluindo a da actividade que exerçam no estrangeiro, incumbe ao Banco de Portugal. Todas as instituições de crédito carecem de autorização do Banco de Portugal para se constituírem e estabelecerem a sua sede em Portugal, não podendo iniciar a sua actividade enquanto não se encontrarem inscritas em registo especial desta autoridade, devendo observar regras

de conduta específicas, nomeadamente o dever de assegurar aos clientes, em todas as actividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, dotando a organização empresarial com meios materiais e humanos necessários para realizar condições apropriadas de qualidade e eficiência, proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados.

As regras de conduta aplicáveis às instituições de crédito e aos membros dos seus órgãos sociais, emitidas pelo Banco de Portugal ou pelas associações representativas das instituições e crédito com aprovação do Banco de Portugal, obrigam a uma gestão pautada pelo princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, tendo em conta os interesses dos depositantes, dos investidores e dos demais credores. No mesmo sentido dispõe o regime de segredo profissional aplicável aos membros dos órgãos de administração ou fiscalização, empregados, mandatários, comitidos ou quaisquer prestadores de serviços, os quais não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços.

As instituições de crédito devem aplicar os fundos de que dispõem de modo a assegurar a todo o tempo níveis adequados de liquidez



e solvabilidade, sujeitando-se à disciplina do Banco de Portugal quanto às relações a observar entre rubricas patrimoniais e os limites prudenciais aplicáveis à realização de operações que as instituições de crédito estejam autorizadas a praticar, em ambos os casos, quer em termos individuais quer em termos consolidados.

Devem ser ainda comunicadas ao Banco de Portugal as participações qualificadas detidas por pessoas singulares ou colectivas, bem como os actos que envolvam aumento ou diminuição das mesmas, ao que aquela autoridade se pode opor caso as características da pessoa ou do projecto não reúnam condições que garantam uma gestão sã e prudente da instituição de crédito, sob pena de inibição de direitos de voto. Também no que respeita a riscos de crédito, a instituição de supervisão estabelece limites e exerce controlo entre outros, sobre grandes riscos de crédito, nomeadamente os montantes concedidos a clientes com grande envolvimento comercial e financeiro com o Banco, assim como os créditos concedidos a detentores de participações qualificadas.

No desempenho das suas funções o Banco de Portugal acompanha a actividade das instituições de crédito, velando pelo cumprimento das normas, emitindo recomendações para sanar irregularidades, podendo tomar providências extraordinárias de saneamento, sancionando infracções ou exigindo a realização de auditorias especializadas. Nesse âmbito, tem sempre o Millennium bcp submetido a sua actividade aos processos devidos de autorizações, inspecções e instruções vinculativas legalmente dispostos até à comunicação atempada e oportuna de todos os factos relevantes ocorridos no âmbito do Grupo, passando pela transparência das decisões de reestruturação, parceria, ou *outsourcing*.

Sendo o Millennium bcp uma entidade cotada, emitente de valores mobiliários e desenvolvendo actividade de intermediário financeiro, encontra-se sujeito a supervisão da Comissão

de Mercado de Valores Mobiliários.

Esta instituição tem como princípios de actuação a protecção dos investidores, a eficiência e regularidade de funcionamento dos mercados de valores mobiliários, o controlo da informação, a prevenção do risco sistémico, a prevenção e repressão das actuações contrárias à lei ou a regulamento emitido no domínio da sua competência, pelo que o Millennium bcp sempre lhe tem submetido os competentes pedidos de aprovação e autorização, os registos obrigatórios e outros deveres de informação. Destacam-se neste âmbito o registo como intermediário financeiro, os deveres de informação dos factos relevantes ligados à sociedade e ao Grupo que possam influenciar a cotação, o governo da sociedade, bem como todos os deveres relativos a ofertas de valores mobiliários.

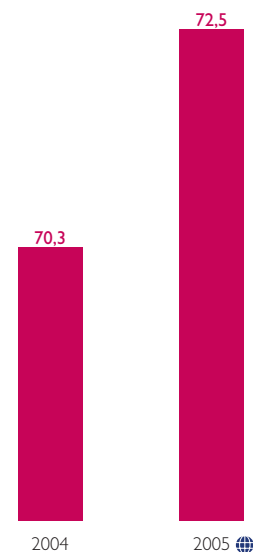
Na generalidade, o Banco tem procurado contribuir para a boa execução da superintendência do mercado monetário, financeiro e cambial, a cargo do Ministro das Finanças, fazendo parte das soluções de coordenação da actividade dos agentes do mercado, elaborando e discutindo propostas quando solicitado.


### Procedimentos

A qualidade percebida pelos Clientes só é sustentável se assentar na capacidade, por parte do Banco, de lhes fornecer de forma fiável e consistente, sem erros ou variações de nível de serviço no tempo ou no espaço, os produtos e serviços que lhes propõe. Esta capacidade representa a qualidade interna dos processos operativos através dos quais o Banco realiza os produtos e serviços contratados com os seus Clientes.

De forma a aferir desta capacidade, o Banco efectua, de forma sistemática e com frequência trimestral, medições à satisfação dos "Clientes Internos" relativamente às unidades orgânicas que lhes prestam serviços. Esta medição

Índice de satisfação  
Processos internos



Estudos realizados em 2005 (Clientes internos) 	N.º inquéritos	Clientes inquiridos	Respostas
Estudos Mercado	1	12.000	5.640
Inquéritos Rastreio	5	12.495	7.670
Inquéritos Específicos	3	2.058	1.533
	9	26.553	14.843

é realizada por meio de inquéritos *online*, disponíveis no portal interno (*intranet* corporativa), e dirigidos aos Colaboradores das redes comerciais.

Os resultados destes inquéritos são exaustivamente reportados às unidades orgânicas neles avaliadas, e com elas discutidos, com o objectivo de as levar a adoptar as medidas correctivas adequadas. É frequente o recurso este processo a *focus groups* internos (para melhor caracterizar os problemas detectados) e a equipas interdisciplinares de melhoria da qualidade.

Associada à excelência e qualidade na oferta de produtos e serviços financeiros, o Millennium bcp implementa uma política de rigor e transparência na sua comercialização, procurando transmitir mensagens claras e inequívocas. Esta política foi reforçada no final de 2005, tendo sido decidido adoptar um procedimento de certificação interna, a efectuar pelo *Compliance Officer*, relativamente a todos os elementos informativos utilizados na comercialização de produtos de investimento no Millennium bcp, assegurando assim que a informação disponibilizada aos Clientes corresponde fielmente às especificações do produto em causa.

O Millennium bcp tem ainda instituído um conjunto de códigos e princípios internos, que considera essenciais para o desenvolvimento da sua actividade. Através do Código Deontológico,

do Regulamento Interno do Banco, do Manual de *Compliance*<sup>1</sup>, dos Princípios de Actuação<sup>2</sup>, entre outros, o Banco define as regras e os princípios para o regular funcionamento da instituição. Trata-se de garantir o cumprimento da lei, mas com a preocupação de ir mais além, indo ao encontro dos valores que o Banco defende. Este conjunto de normativos e princípios são alvo de acções de divulgação internas e externas (quando adequado), estando presentes no portal de Internet do Banco<sup>3</sup>. No plano interno estão também presentes nas acções de formação que o Banco promove junto dos seus Colaboradores.

O Código Deontológico institui os princípios e as regras a observar nas práticas das actividades bancária, financeira, seguradora e sobre valores mobiliários ou produtos derivados negociados em mercados regulamentados. Abrange áreas como a organização e funcionamento da instituição, a conduta profissional e o exercício de funções, as operações pessoais e relações internas, o segredo profissional, a área de Internet e correio electrónico e a acção disciplinar.

O Regulamento Interno do Millennium bcp define as normas e procedimentos fundamentais, bem como as regras gerais de conduta, a observar na actividade prosseguida pelo Banco, enquanto intermediário financeiro e relativamente às actividades de intermediação para cujo exercício em cada momento esteja autorizado e efectivamente prossiga. A finalidade deste regulamento é dar execução às disposições legais, regulamentares e deontológicas. O objectivo é contribuir para assegurar aos clientes a prestação de um serviço pautado pelos mais elevados padrões de competência, diligência, lealdade, neutralidade e discrição, e com respeito prioritário e absoluto pelos seus interesses legítimos.

<sup>1</sup> O Manual de *Compliance* contribui para assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores cumprem a legislação, regras e normativos – internos e externos – que pautam a actividade do Banco e das suas associadas.

<sup>2</sup> Com os Princípios de Actuação, o Millennium bcp assume o compromisso com um conjunto de valores que são uma referência contínua na sua actuação perante todas as partes interessadas. Os Princípios de Actuação estão descritos, com maior detalhe, na parte inicial deste relatório.

<sup>3</sup> Informação disponível em <http://www.millenniumbcp.pt>.

# Produtos e serviços

Uma oferta abrangente, atenta e responsável, porque os Clientes têm necessidades e comportamentos financeiros diversificados.

## Abrangência

A gama universal de produtos e serviços disponibilizada pelo Millennium bcp permite estabelecer uma relação alargada com a sua base de Clientes – actual e potencial – e, desta forma, promover a fidelização e a satisfação dos Clientes.

No desenvolvimento de produtos e serviços para os Clientes do Retalho, a vida e as necessidades das pessoas são a principal fonte de inspiração. Porque os Clientes têm idades, patrimónios financeiros, necessidades e comportamentos financeiros diferentes, só segmentando é possível garantir resposta às suas expectativas e preferências, com um nível de excelência: serviço competente e soluções financeiras de grande qualidade.

## Cobertura de segmentos

A oferta para o retalho apresenta propostas de valor especializadas por segmento de Clientes:

**Retalho** – lançamento de forma pioneira, do programa M3, que tem como vector fundamental o objectivo de realizar pelo menos um contacto pessoal com cada um dos clientes do Banco;

**Prestige** – particulares de elevado património, para os quais a oferta é concebida no sentido de concretizar os objectivos de valorização dos patrimónios que são confiados ao Banco;

**Negócios** – lançamento da acção "Cliente Aplauso", que visa premiar as melhores empresas portuguesas e incentivar as melhores práticas de gestão económicas e financeiras;

**Imigrantes** – consideração das necessidades específicas dos Clientes Imigrantes, com acompanhamento das diferentes fases de integração social das famílias e correspondentes necessidades financeiras.

## Atenção às minorias

No que respeita às minorias, é de referir que todos os produtos estão disponíveis para os Clientes Emigrantes e Imigrantes. Os Deficientes têm acesso a um regime de crédito com condições mais favoráveis. O Banco tem também um produto especificamente vocacionado para Clientes estrangeiros, na maioria ingleses, irlandeses e alemães que pretendam comprar uma residência de férias em Portugal.

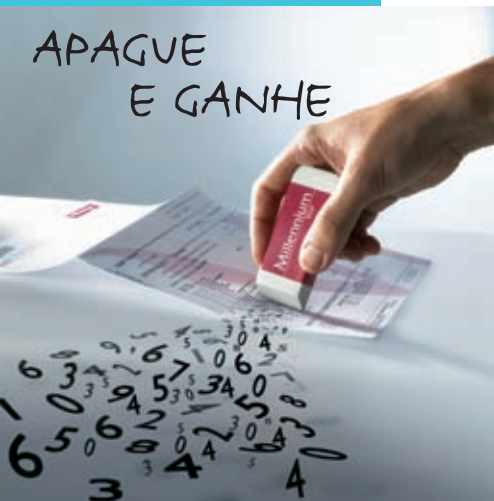
A Conta Passaporte é uma solução concebida especialmente para os imigrantes residentes e trabalhadores que pretendem iniciar uma relação bancária em Portugal. Mediante o pagamento de uma comissão mensal de valor reduzido, o Cliente imigrante tem uma Conta à Ordem isenta da comissão de manutenção, cartão Visa Electron com anuidade gratuita, Seguro de Acidentes Pessoais gratuito, domiciliação de pagamentos gratuita, acesso gratuito ao serviço de atendimento telefónico e Internet e possibilidade de efectuar aplicações de reduzido montante (mínimo de 50 euros) numa conta poupança crescente que possui uma remuneração garantida e um prémio de permanência semestral. O seguro de acidentes pessoais, para além de uma indemnização, garante o repatriamento do falecido para o país de origem, em caso de morte, o que se assume como um tema particularmente crítico e um problema muito vincado destas comunidades.



Conta Passaporte.



APAGUE  
E GANHE



Campanha Cliente Freqüente.

Na vertente das contas a ordem é de destacar o cumprimento do quadro legislativo relativo à disponibilização de contas de "Serviços Mínimos Bancários" (Dec.-Lei 27-C/2000, de 10 de Março), destinados a facilitar a bancarização de uma franja da população menos favorecida.

As novas regras dificultam a abertura de contas por parte de imigrantes, na medida em que estes devem comprovar elementos que não constam dos seus documentos de identificação (morada no país de origem e filiação). Neste contexto o Millennium bcp tem vindo a promover acções junto dos consulados dos países em que o problema é mais acentuado, articulando formas de cooperação que poderão facilitar a identificação dos imigrantes junto do sistema bancário.

No segmento de Negócios a concessão de crédito é utilizada para promover a inovação e o espírito empreendedor, bem como a integração dos mais desfavorecidos. Neste sentido, em 2005, foi desenvolvido o Programa Franchising, destinado a apoiar os empresários e os particulares que pretendam investir num novo negócio. A proposta de valor para este segmento de negócio tem sido continuamente aperfeiçoada com o intuito de contribuir de forma decisiva para o equilíbrio económico e financeiro dos negócios, de forma a que os Clientes reconheçam o Banco como seu parceiro e conselheiro financeiro.

No crédito à habitação o Millennium bcp oferece a possibilidade do Cliente optar por prestações mais baixas nos primeiros anos ou por maior segurança no valor a pagar todos os meses. Para 2006 está a ser reestruturada a oferta de Crédito à Habitação para os Clientes com mais de 50 anos, estando ainda previsto o lançamento de um Crédito para compra de habitação para Clientes Imigrantes.

Por forma a tornar mais ajustada a oferta de crédito ao consumo do Millennium bcp às recentes tendências de mercado, em 2005 foram efectuadas algumas alterações nos diferentes

produtos tais como: o alargamento do prazo de contrato; o aumento do montante financiado; bem como a redefinição da oferta para os Clientes Universitários. Na sequência de alterações legislativas e em consequência dos desenvolvimentos tecnológicos, foi possível apresentar uma nova oferta de crédito pessoal através do canal Internet – "Crédito Online" – tornando mais rápido e acessível de qualquer lugar o acesso ao Crédito do Millennium bcp.

Em termos de soluções de investimento e poupança, o Banco oferece produtos que permitem a constituição de aforro com níveis mínimos muito acessíveis (a partir de 50 euros por mês), com diferentes graus de risco e rentabilidade, vocacionados para o estímulo da poupança de curto, médio e longo prazo.

A oferta de seguros de risco cobre as diversas necessidades de protecção do Cliente e da sua família, o que representa também uma protecção para o próprio Banco, já que um Cliente com mais produtos de protecção é um Cliente com menor risco – em caso de imprevisto o seguro é accionado, defendendo assim a estabilidade financeira do Cliente da sua família e, por consequência, a sua capacidade de continuar a honrar os seus compromissos financeiros. De entre outros produtos que se dirigem a uma minoria, o seguro de acidentes pessoais destinado ao Segmento Sénior que pode ser subscrito por Clientes até aos 80 anos e que inclui as coberturas de lesões corporais, hospitalização e morte.

### **Confiança**

Tendo por objectivo estabelecer com os Clientes uma relação baseada na confiança e no respeito da sua privacidade, o Banco privilegia a confidencialidade e a protecção de toda a informação respeitante aos seus Clientes. Como tem consciência que as relações que estabelece são de interdependência, procura criar valor para os Clientes através da oferta de produtos

e serviços de elevada qualidade, adequados às necessidades específicas de cada segmento.

Satisfação e fidelidade dos Clientes são atitudes que nem sempre evoluem em paralelo. Existe uma ampla zona de indiferença em que o Cliente, embora inequivocamente satisfeito, não está afectivamente ligado com a intensidade suficiente para lhe ser difícil encetar ou incrementar relações com fornecedores alternativos. Só a partir de um nível de satisfação bastante elevado – em regra alcançado após episódios de serviço em que as expectativas do Cliente são claramente excedidas – se atinge uma tal intensidade afectiva.

Por isso, o Millennium bcp pretende assegurar a sustentabilidade do relacionamento com os seus Clientes, e procura criar e acalantar a relação de confiança que lhe está na origem.

Nesse sentido, foram seleccionados como domínios prioritários de intervenção três processos de interacção com o Cliente que, pelas suas características, oferecem boas oportunidades para exceder as expectativas do Cliente:

Conhecer melhor o Cliente;

Acompanhar o Cliente recente;

Resolver os problemas do Cliente.

Estes processos são objecto de medição e acompanhamento específicos no âmbito do Sistema de Gestão da Satisfação dos Clientes e são trabalhados no quadro da formação dispensada aos Colaboradores.

A capilaridade da rede de sucursais, unificada sob a marca Millennium bcp, bem como a facilidade de acesso aos canais de banca à distância (ATMs, CATs, phone banking e Internet banking) materializam a estratégia de conveniência e proximidade aos Clientes. Esta estratégia é ainda suportada por um conjunto de produtos e serviços especificamente vocacionados para fomentar e reforçar as relações duradouras e de confiança com os Clientes:

### Cliente Frequente

Visa reforçar a relação com os Clientes do segmento de Retalho proporcionando o acesso, mediante o pagamento de uma mensalidade fixa de valor reduzido, a um desconto significativo num conjunto de produtos e serviços que se subscritos individualmente representariam um custo bastante superior à mensalidade paga.

Um ano após o lançamento verifica-se já uma elevada adesão dos Clientes a esta solução, reforçada por indicadores que demonstram que estes Clientes apresentam níveis de satisfação bastante superiores à média do Retalho. A evolução muito positiva da posição do Millennium bcp como primeiro Banco destes Clientes e o aumento do *cross selling* revelam que a solução Cliente Frequente tem correspondido às expectativas dos Clientes aderentes, confirmando-se como um instrumento de fidelização.

### Seleção sub-26

Tendo por objectivo apoiar os jovens na fase de transição para a vida adulta, o Millennium bcp lançou uma solução completa que pretende satisfazer as necessidades dos jovens nas suas múltiplas vertentes – financiamento dos estudos, compra da primeira casa, aquisição do primeiro carro. A solução sustenta-se no Cliente Frequente com uma redução de 50% na comissão mensal até aos 26 anos, beneficiando os Clientes mais jovens de condições favoráveis e flexíveis, particularmente no acesso ao crédito.

### Crédito à habitação

O crédito à habitação é um dos principais produtos de fidelização dos Clientes. Grande parte dos Clientes que solicitam crédito à habitação são jovens, sendo esta uma oportunidade do Banco servir o Cliente desde cedo e concentrar a sua relação Bancária.

O Banco aposta no fortalecimento da relação com o Cliente ao longo do ciclo de vida do empréstimo, sendo flexível na alteração das condições inicialmente contratadas. Entre outras situações, é dada possibilidade aos Clientes de:



Campanha Crédito Habitação.





Campanha Cliente Aplauso.

Renegociar os empréstimos com alargamento ou redução do prazo até ao máximo de 50 anos;

Transferir empréstimos em serviço de dívida para outros produtos que permitam prestações reduzidas durante um determinado período;

Obter um financiamento adicional, sempre que se verifique margem na hipoteca e na taxa de esforço.

### Cliente Aplauso

A acção Cliente Aplauso 2005 veio contribuir para a fidelização dos Clientes do Segmento de Negócios através do estabelecimento de uma relação de longo prazo, e para posicionar o Millennium bcp como o principal parceiro financeiro das empresas de bom risco, dando a conhecer que o Banco as apoia no seu crescimento, na melhoria do seu funcionamento e no aperfeiçoamento dos métodos de gestão.

Para merecer o estatuto de Cliente Aplauso o Cliente tem de obedecer a critérios de risco, de envolvimento com o Banco e a critérios de consistência, dinamismo e modernidade avaliados pela utilização do Cliente de produtos específicos (Leasing, Factoring, cobranças, cartões de empresa), existência de relacionamento comercial com o estrangeiro e antiguidade do negócio.


A distinção com o Prémio Aplauso consiste na atribuição de um diploma personalizado

e no acesso a uma linha de crédito em condições especiais, destinada a financiar projectos de investimento que privilegiem determinadas áreas, entre as quais a avaliação de impactes ambientais e as energias alternativas.

A campanha Cliente Aplauso constitui ainda uma alavanca para o desenvolvimento ambiental.

### Crédito

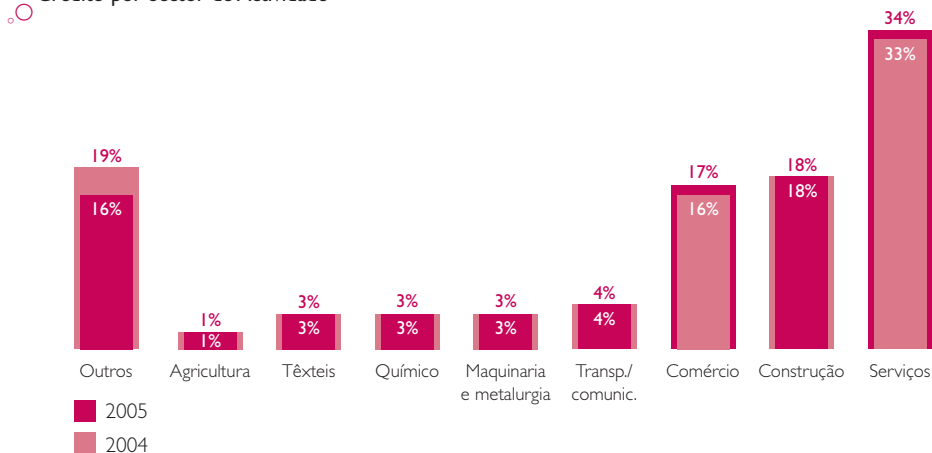
A concessão de crédito assume uma importância fulcral na actividade do Banco e, nessa medida, é essencial para assegurar a sustentabilidade do Millennium bcp.

O crédito concedido na actividade em Portugal do Millennium bcp continuou a demonstrar um crescimento significativo em 2005 (+4,5%) , influenciado principalmente pelo crescimento do crédito à habitação, reflectindo a inovação e diversificação da oferta, designadamente o lançamento de novos produtos adequados às necessidades dos clientes.

Na área de Empresas e *Corporate* merecem ainda destaque as seguintes iniciativas com impacto relevante em matéria de sustentabilidade concretizadas em 2005:

Linhas de refinanciamento com afectação de um volume de crédito de 25 milhões de euros a diversos

### Crédito por Sector de Actividade





projectos de investimento de interesse social, no âmbito de um programa concedido pelo CEB<sup>1</sup>;

Nova linha de financiamento do BEI<sup>2</sup> até 250 milhões de euros, destinada a projectos promovidos por Pequenas e Médias Empresas (PME's), empreendimentos públicos de natureza estruturante, bem como os que tenham por objectivo a economia de energia, a protecção do ambiente, ou que se integrem nos sectores da educação e saúde, independentemente da dimensão dos promotores;

O Millennium bcp liderou ainda o apoio ao investimento no âmbito dos protocolos institucionais entre Organismos do Estado e da Banca, nomeadamente, no que respeita ao Quadro Comunitário de Apoio, ao abrigo do Sistema de Incentivos à Modernização Empresarial – SIME. Foi lançada uma linha de crédito especial, no montante global de 100 milhões de euros para apoio a investimentos em projectos de Investigação e Desenvolvimento, destinada a financiar os investimentos relacionados com a criação ou melhoria de produtos, serviços ou processos de laboração, assim como a aquisição de novos conhecimentos científicos e/ou técnicos;

Linha de Crédito Especial para PME's, com Garantia Mútua, no âmbito de uma parceria com as Sociedades de Garantia Mútua (Lisgarante, Norgarante e Garval), no montante global de 50 milhões de euros. O instrumento da garantia mútua permite assegurar, no âmbito de um sistema privado e de cariz mutualista, a concessão de garantias com o objectivo de obter financiamento para PME's, reduzindo ou eliminando constrangimentos de dimensão e de existência de colaterais. Na medida em que possibilita a redução do risco associado à concessão de crédito, permitindo melhores condições de financiamento, é um instrumento que contribui para incrementar a competitividade das PME's.

O apoio às PME's, sendo um factor decisivo no desenvolvimento do País, constitui uma aposta do Millennium bcp, justificando a criação de linhas de financiamento específicas, programas de incentivo e soluções à medida de cada empresa.

O Millennium bcp tem uma responsabilidade acrescida, dado que detém cerca de 30% de quota de mercado no crédito em Portugal. Essa responsabilidade reside principalmente na capacidade de avaliação e monitorização dos riscos envolvidos. Em relação ao ano de 2005, sublinhe-se o facto da carteira continuar a evidenciar bons indicadores de qualidade dos riscos, patenteado na estabilização do crédito vencido há mais de 90 dias. Neste domínio o Banco tem percorrido um caminho que vai no sentido do cumprimento das novas exigências decorrentes de Basileia II. Para além destas novas imposições, os desenvolvimentos futuros passarão pelo aumento da importância dos critérios não-financeiros, nomeadamente sociais e ambientais, na análise do risco a empresas.

### **Project Finance e PPP**

O Millennium bcp é um dos líderes do mercado nacional na área de *project finance*. O *project finance* é a modalidade de financiamento privilegiada no financiamento dos grandes projectos de investimento, estruturantes, em sectores tão diversos como as infra-estruturas de transporte, a energia (incluindo as renováveis), o ambiente (água e saneamento, tratamento de resíduos), as telecomunicações, etc., muitos deles – pela sua natureza – com uma forte componente ambiental e social.

O Millennium bcp está a apoiar financeiramente o esforço de investimento de Portugal na área das energias renováveis, salientando-se o projecto Vale do Minho, que irá tornar a região auto-suficiente em termos das suas necessidades de electricidade. O investimento total contempla a instalação de cerca de 250 MW que produzirão em velocidade de cruzeiro cerca de 650 GWh, a partir do vento.

<sup>1</sup> Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa.

<sup>2</sup> Banco Europeu de Investimento.





A aposta nas energias renováveis consubstanciada pelo financiamento de empreendimentos eólicos, demonstra o encorajamento do Banco ao desenvolvimento e promoção das tecnologias limpas em Portugal. A energia eólica representa o aproveitamento de um recurso renovável e a diminuição de impactes associados aos processos convencionais de produção de electricidade, nomeadamente a emissão de GEE nas termoeléctricas e a inundação de habitats nas hidroeléctricas. Os eventuais impactes negativos normalmente associados a este tipo de projectos – a alteração da geologia e geomorfologia, a erosão e arrastamento de solos, a destruição de espécies vegetais, as perturbações sobre a avifauna migratória, rapinas e morcegos e a alteração da paisagem – são sempre que possível minimizados em fase de processo de avaliação de impacte ambiental.


O Banco encontra-se ainda a apoiar o esforço de investimento que está a ser feito no sentido de levar as redes de distribuição de água e de saneamento básico à generalidade da população portuguesa, liderando o financiamento de algumas das concessões privadas neste sector; designadamente as de Paços de Ferreira, Barcelos e Santa Maria da Feira.

Uma última referência para a Tratolixo, uma empresa inter-municipal responsável pela gestão integrada do sistema de resíduos sólidos dos concelhos de Oeiras, Cascais, Sintra e Mafra. O Millennium bcp está a co-financiar os investimentos da empresa na ampliação da capacidade de tratamento de resíduos sólidos urbanos com soluções de valorização de resíduos, e simultâneo cumprimento das metas comunitárias da directiva de Embalagens, e da estratégia nacional dos resíduos urbanos biodegradáveis com a criação de metas de recolha e valorização de papel/cartão, plástico e vidro.

Os sistemas municipais de águas, saneamento e tratamento de resíduos apresentam o grande benefício para a sociedade de reduzir a poluição lançada no meio pelas actividades humanas. Os impactes negativos prendem-se, normalmente, com a ocupação de solo e eventual

incompatibilidade com outros usos, e no caso das infra-estruturas de tratamento de resíduos, os principais conflitos são de ordem social, como o designado síndrome NIMBY (*Not In My Backyard*).

Os restantes projectos financiados pelo Banco nos últimos anos (vias de comunicação e estádios de futebol) têm objectivos de desenvolvimento sócio-económico e melhoria das acessibilidades. Podem, no entanto, implicar impactes ambientais, razão pela qual a generalidade destes projectos são sujeitos ao processo de avaliação de impactes ambientais nos termos legais, que tem por objectivo seleccionar as melhores alternativas e garantir a minimização ou compensação dos impactes negativos.

Sector de actividade dos Projectos 	Milhões euros	
	Total fundos alocados	Participação Millennium bcp
Resíduos Sólidos Urbanos	171	43
Infra-estruturas desportivas	191	84
Energias renováveis	302	80
Vias de comunicação	149	50
	813	257
N.º de transacções com avaliação impacte ambiental	3	3
Volume de transacções com avaliação de impacte ambiental	204	67
Volume de transacções com benefícios ambientais e características inovadoras	468	137

As Parcerias Público Privado (PPP) são um instrumento de política económica à disposição dos Governos para a promoção do desenvolvimento. Exemplos disso em Portugal são alguns dos casos anteriormente referidos, na área das águas e saneamento e do tratamento de resíduos. Contudo, também as PPP na área das infra-estruturas de transporte, designadamente vias rodoviárias, constituem projectos que desde sempre têm contado com o apoio do Millennium bcp, e que podem desempenhar um importante papel no aprofundamento da mobilidade da população portuguesa e respectivos agentes económicos.

A adesão aos Princípios do Equador é um prolongamento natural daquilo que o Millennium bcp

há muito vem procurando assegurar na área de project finance, isto é, o cumprimento escrupuloso, pelos seus Clientes, das mais elevadas normas comportamentais, designadamente ao nível social e ambiental. Refira-se que esta iniciativa acaba por resultar na formalização de um conjunto de preocupações que encontram pleno eco nos princípios fundacionais do Millennium bcp, sendo por isso intrínsecas à atitude da organização.

### Gestão de Activos socialmente responsável

A gestão de activos socialmente responsável assume uma importância cada vez maior no mercado de capitais ao nível global. Com efeito, as gestoras de fundos têm vindo a adoptar políticas de gestão que incorporam preocupações que vão para além da pura análise financeira. Como consequência, o número de fundos de investimento socialmente responsáveis tem crescido de uma forma exponencial. Esta tendência é muito importante porque reforça a influência que a vertente do investimento pode exercer nas empresas no domínio da responsabilidade social. O resultado final é a contribuição que os agentes do investimento têm para elevar as práticas das empresas ao nível dos pilares da sustentabilidade.

O Millennium bcp, líder na gestão de activos em Portugal sendo responsável pela gestão de aproximadamente 6,6 mil milhões de euros em fundos de investimento, tem responsabilidades grandes nesta matéria. O Banco tem estabelecida uma parceria com a *F&C Asset Management* para a gestão de fundos, sendo esta entidade responsável pela gestão de cerca de 99% dos fundos de investimento distribuídos pelo Millennium bcp. A *F&C Asset Management* é uma entidade líder no Investimento Socialmente Responsável. Nesse sentido desempenha o seu papel como investidor responsável encorajando as empresas a implementarem elevados padrões

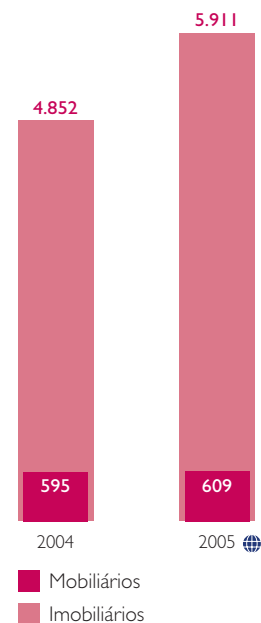
de *corporate governance*, e a procurarem a integração de sistemas de gestão de risco que incorporem factores ambientais, sociais e éticos. Como exemplo, através da "F&C's reo® engagement programme" as empresas que constituem o portfolio gerido pela F&C, em nome dos seus Clientes, são pressionadas para melhorarem as suas práticas em áreas como as alterações climáticas, a corrupção, os direitos humanos e outras.

Na política de investimento que desenvolve, a F&C acredita que a gestão efectiva destas matérias constitui também um indicador importante de boa gestão. Como accionista ou em nome dos accionistas que são seus Clientes, a F&C questiona as empresas sobre como estão posicionadas face aos novos desafios e sobre que mudanças estão a ser introduzidas nos processos de produção e no desenvolvimento de produtos com impacto na mudança do comportamento dos consumidores. No desenvolvimento da sua actividade, a F&C também considera o impacto social dos seus investimentos, encorajando as empresas a respeitar a legislação internacionalmente aceite em questões laborais e nas medidas apropriadas em actividades localizadas em zonas de conflito.

No futuro, a F&C pretende continuar a exercer a sua influência como investidor nos portfolios que tem sob gestão ao nível global – através do seu poder de voto e do diálogo com as empresas – procurando que as empresas tenham uma visão de longo prazo na gestão dos seus negócios.

Também através do ActivoBank7, instituição autónoma detida pelo Millennium bcp, líder na distribuição de fundos de investimento estrangeiros em Portugal, o Banco tem uma acção directa na promoção e apoio da gestão de activos socialmente responsável. O ActivoBank7 disponibiliza aos seus clientes uma completa gama de fundos de investimento "Éticos" ou "Socialmente Responsáveis"<sup>3</sup>:

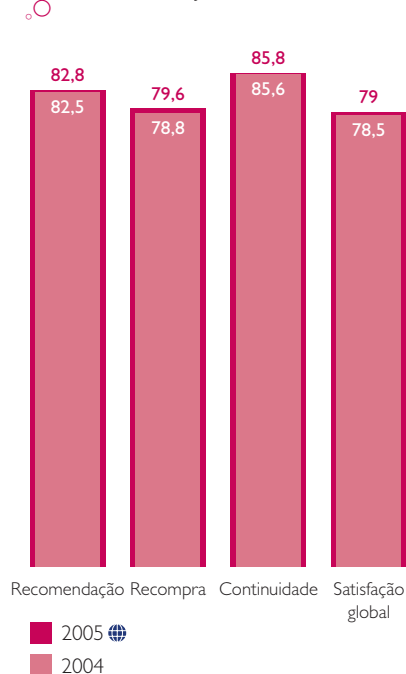
Gestão activos delegados à F&C (milhões de euros)



<sup>3</sup> Este tipo de investimento tem ainda uma expressão pouco significativa no universo de fundos comercializados pelo Activo Bank 7 (cerca de 89 mil euros em 2005).



## Índice de satisfação de Clientes



UBS Global Innovators B;

JPMorgan Global Socially Resp.D;

Mellon European Ethical Index Tracker<sup>4</sup>  
(adicionado à oferta do ActivoBank7 em 2005);

UBS Eco Performance B;

Credit Suisse Global Sustainability B;

DWS Invest Sustainability Leaders.

Estes fundos investem em acções de empresas reconhecidas pelas suas práticas responsáveis para com o meio ambiente e a sociedade em geral e destinam-se aos Clientes que entendem que os seus investimentos devem ter dois objectivos fundamentais: gerar rentabilidade e, em simultâneo, contribuir para o desenvolvimento sustentado do planeta.

### Qualidade

Num sector maduro e fortemente concorrencial, como é o sector financeiro, onde as vantagens competitivas se jogam dentro de margens cada vez mais apertadas, a qualidade de serviço assume uma importância crescente. A qualidade de serviço constitui um factor de diferenciação duradouro, difícil de copiar, e como tal capaz de assegurar uma vantagem, onde os principais beneficiados são os clientes.

A qualidade é um valor presente na estratégia do Millennium bcp desde o primeiro momento, sendo indissociável do seu papel inovador e da sua rápida afirmação no sistema financeiro português. O conceito de qualidade e a sua operacionalização têm naturalmente conhecido uma evolução ao longo da História do Banco, de acordo com os imperativos enfrentados a cada momento.

### Atendimento ao Cliente

A orientação para o Cliente final é um elemento central da política de qualidade do Millennium bcp,

em coerência com a visão de mercado que norteia a sua estratégia. É a satisfação e a fidelidade do Cliente final que justificam os restantes vectores, e é nelas que estes desagüam.

O Millennium bcp tem implementado, por intermédio da Direcção da Qualidade, um Sistema de Gestão da Satisfação (SGS) dos Clientes orientado para a melhoria contínua e permanente. O SGS articula, por um lado, os instrumentos de análise e caracterização da qualidade percebida e, por outro, a actividade desenvolvida em prol de uma melhor compreensão, por parte da organização, dos factores críticos da qualidade na perspectiva do Cliente, e das medidas a adoptar para a incrementar continuamente.

São efectuadas, regular e sistematicamente, medições à qualidade dos serviços que o Millennium bcp presta, na perspectiva dos Clientes finais – isto é, a qualidade percebida. O instrumento ordinariamente utilizado para este efeito é um inquérito postal mensal, enviado a uma amostra significativa de Clientes, o qual permite recolher a opinião do Cliente sobre:

Quatro indicadores-base da qualidade de serviço: a satisfação global do Cliente com o Banco, a sua intenção de continuidade como Cliente da Instituição, a sua intenção de recompra de produtos e serviços, e a sua intenção de recomendação dos mesmos a terceiros;

Um conjunto de atributos relativos aos produtos que comercializa e ao relacionamento e atendimento que dispensa, que consubstanciam a proposta de valor do Banco.

A análise das correlações entre estes dois grupos de variáveis permite identificar os atributos que mais influenciam a apreciação dos Clientes em relação aos referidos indicadores-base e que, conseqüentemente, devem ser accionados em prioridade para melhorar aquela apreciação. Todas estas análises são replicadas para cada um dos

<sup>4</sup> Primeiro fundo que acompanha a evolução do índice Ethical Index Euro – composto por empresas seleccionadas de acordo com um processo de filtragem com base em critérios de responsabilidade social.

segmentos de Clientes a que se dirige a actividade comercial, permitindo uma melhor interpretação dos resultados por confronto com as características e necessidades típicas de cada segmento. Pelo seu carácter recorrente e pela estabilidade da sua composição, o inquérito mensal é essencialmente um instrumento de rastreio das variáveis e atributos previamente reconhecidos como importantes para os Clientes.


O reconhecimento dessas variáveis é actualizado a intervalos mais longos (a cada dois ou três anos, em média) por meio de estudos de mercado mais detalhados e dirigidos a amostras mais amplas das populações a inquirir: Estes estudos de mercado permitem detectar o aparecimento de novas tendências e o deslocamento das preocupações dos Clientes para outros aspectos da qualidade dos serviços, que passam assim a ser incorporados nos inquéritos mensais como novas variáveis críticas a monitorar.

Para além destes dois instrumentos, são ainda realizados numerosos inquéritos especiais, com carácter periódico mais alargado, essencialmente para:

Conhecer melhor a opinião dos Clientes sobre determinados produtos ou serviços (ex.: cartões de crédito, crédito à habitação, portal financeiro de home banking, banca telefónica);

Aprofundar as percepções e preferências de grupos específicos de Clientes (ex.: acompanhamento dos Clientes recentes);

Procurar compreender e caracterizar fenómenos pontuais (ex.: evolução mais brusca de um indicador, incremento da frequência de determinado tipo de eventos, etc.).

Estudos realizados em 2005 (Clientes) 	N.º inquéritos	Clientes inquiridos	Respostas
Estudos Mercado	6	127.024	9.025
Inquéritos Rastreio	28	918.573	83.716
Inquéritos Específicos	5	58.119	4.305
	39	1103.716	97.046

### Certificação de qualidade

A identificação de significativas oportunidades de melhoria dos processos operativos, em termos de eficiência, de fiabilidade e de consistência, levou a que o Banco considerasse prioritário iniciar um projecto visando a certificação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001.

Este projecto, iniciado em 2005, abrange na sua primeira fase um número naturalmente limitado de actividades. Contudo, ao longo dos próximos anos, irá alargar-se a um número cada vez maior de processos, até abarcar a totalidade das operações *core* do Millennium bcp.

Na sua conclusão, irá permitir combinar a focalização na qualidade percebida pelo Cliente final, a atenção à satisfação e motivação dos Colaboradores, e a procura da excelência operativa, num único Sistema Integrado de Gestão da Qualidade.

### Instalações

Uma das dimensões de qualidade imediatamente perceptíveis é uma rede de sucursais com características inovadoras de operacionalidade, segurança, conforto e dimensão, quer para os clientes, quer para os Colaboradores.

A correcta inserção no espaço, com respeito pelos interesses legítimos das actividades mais próximas, tem sido outra preocupação constante do Banco. Com a evolução do Banco e do mercado em que se insere, também esta rede de sucursais evoluiu, quer em dimensão, quer em conceito, até atingir o actual estágio, mantendo sempre as preocupações de funcionalidade e atractividade, adaptadas às necessidades actuais; daí a existência de áreas para as operações de *self-banking*, cujo interesse tem sido crescente, e para as acções de atendimento pessoal, cuidadosamente articuladas entre si.

Pela própria natureza do negócio, estas sucursais situam-se, em geral, em locais de grande visibilidade e o cuidado posto na sua concepção e construção acrescenta valor aos locais em que se inserem; do ponto de vista do acesso, a larga maioria destas sucursais é acessível por deficientes



motores. Com frequência, de Norte a Sul, estas sucursais foram instaladas em edifícios emblemáticos, com um grande ênfase na preservação do seu carácter, tendo-se conseguido excelentes soluções de funcionalidade e conforto.

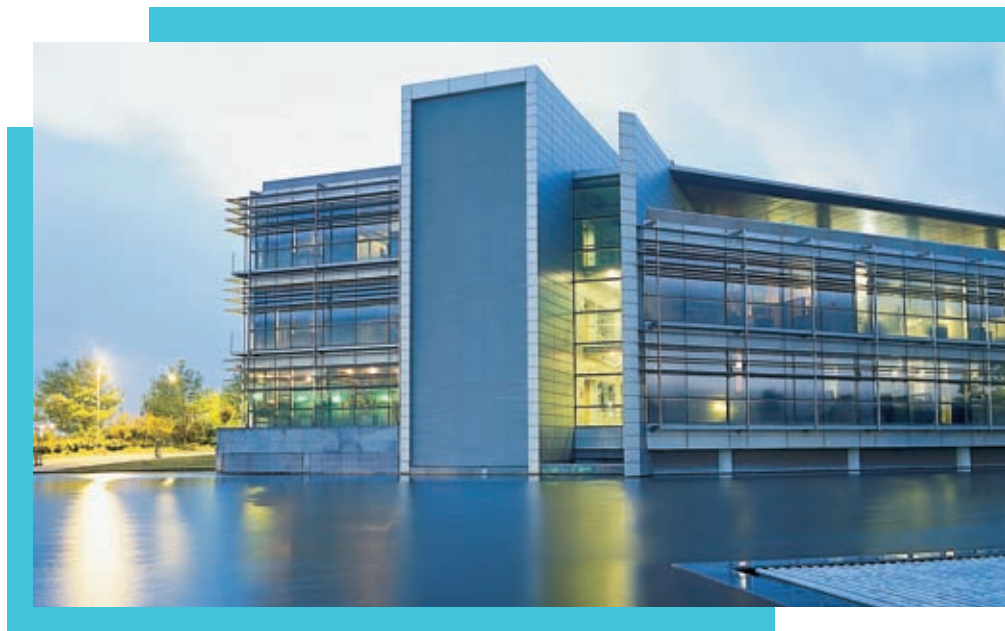
### Segurança

O sistema de segurança do Millennium bcp está concebido de forma integrada com procedimentos e equipamentos que, pela sua criteriosa selecção e manutenção, respeitam escrupulosamente a integridade física de Clientes e Colaboradores bem como o meio ambiente.

As sucursais do Millennium bcp foram alvo de 20 assaltos o que representa um acréscimo de 9 em relação ao ano anterior. Estes níveis estão em linha com as ocorrências registadas noutras Instituições com a mesma dimensão relativa no Sistema Financeiro Português. De salientar que o *risk rate*<sup>5</sup> do Millennium bcp, apesar de ter sofrido uma ligeira deterioração de 2004 (1/63) para 2005 (1/50), continua a situar-se abaixo do verificado no Sistema

Financeiro Português (1/43). Os assaltos ocorridos a sucursais do Millennium bcp foram presenciados por cerca de 57 Clientes não se tendo registado qualquer dano físico ou traumático. Os Serviços de Medicina do Banco acompanharam estes tipo de ocorrências disponibilizando-se sempre para acompanhar eventuais situações traumáticas na sequência deste tipo de incidentes.

No conjunto dos Edifícios Centrais do Millennium bcp (34) registaram-se pequenos incidentes mas que pelo facto de serem prevenidos, pela detecção do sistema de segurança em vigor, ou por controlo e resolução interna imediata não foram objecto de registo. O sistema de segurança é objecto de monitorização permanente, realizando-se em complemento exercícios de prevenção para teste dos Planos de Emergência e de Formação de Equipas de Segurança. Durante os anos de 2004 e 2005, realizaram-se 3 simulacros de incêndio e de evacuação de edifícios, envolvendo cerca de 1.078 pessoas e as Autoridades de Segurança.



TagusPark.

<sup>5</sup> *risk rate* = (número de assaltos / número de sucursais)

# Um bom lugar para trabalhar

**Sem Colaboradores satisfeitos, motivados e leais não é possível ter Clientes satisfeitos, fiéis e rentáveis, relacionados com o Banco de forma sustentada.**

## Gestão das pessoas

A gestão das pessoas constitui um dos pilares fundamentais na construção do Millennium bcp, tendo sido caracterizada pela capacidade de ouvir, aconselhar e de valorizar a aquisição de competências úteis a cada Colaborador. A perpetuidade do Banco está intimamente correlacionada com a capacidade de criar e manter emprego de qualidade, atraindo e retendo talentos individuais, essenciais para o desenvolvimento colectivo da Instituição.

Colaboradores <sup>1</sup> (2005) 🌐	Homens	Mulheres
Alta direcção	127	12
Direcção	698	143
	825	155
Repartição por nível		
16 - 20	489	71
13 - 15	827	236
8 - 12	3.871	1.772
< 8	1.913	2.186
	7.100	4.265

## Motivação e satisfação

A atitude e o comportamento dos Colaboradores na interacção com os Clientes são factores determinantes da qualidade percebida por estes últimos. Sem Colaboradores satisfeitos, motivados e leais não é possível ter Clientes satisfeitos, fiéis e rentáveis, relacionados com o Banco de forma sustentada.

Por esta razão, o Millennium bcp considera que a gestão da satisfação e da motivação dos seus

Colaboradores, por meio da criação de oportunidades de realização profissional, é um dos vectores fundamentais da sua política de qualidade. O Sistema de Gestão da Satisfação dos Colaboradores, à semelhança do SGS Clientes, permite aferir os níveis de satisfação e motivação, constituindo uma ferramenta essencial a uma gestão eficaz dos Colaboradores. O instrumento de medida utilizado é um inquérito postal, realizado anualmente e de forma autónoma, dirigido à totalidade do universo (Colaboradores do Millennium bcp e das empresas associadas), e não a uma amostra limitada.

O conjunto de atributos considerados para a elaboração do inquérito relacionam-se com condições de exercício da actividade, como as características da função, a relação hierárquica, as políticas de gestão de pessoas, as políticas de carreiras e de remuneração, o sistema de recompensas, entre outras.

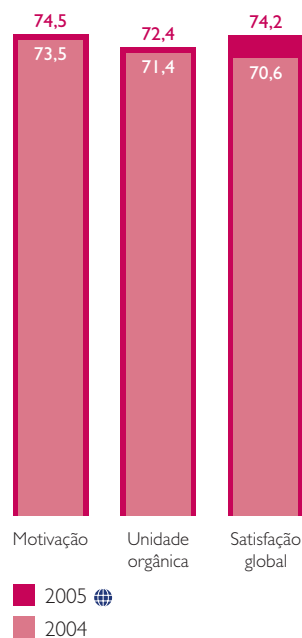
Os resultados globais e por áreas são divulgados e analisados com as unidades respectivas, abrangendo toda a estrutura do Banco. Com base neles, são programadas medidas concretas, por áreas, com o objectivo de actuar sobre os atributos críticos e, por essa via, fomentar a satisfação e a motivação dos Colaboradores.

O elevado envolvimento dos Colaboradores – patente nas elevadas taxas de resposta, ao nível das melhores práticas internacionais – reflecte a sua aceitação deste inquérito, e o seu comprometimento com o presente e o futuro do Millennium bcp.



<sup>1</sup> Na actividade bancária em Portugal, excluindo os Colaboradores afectos a sucursais exteriores e escritórios de representação no estrangeiro.

## Índice de Satisfação e Colaboradores



Estudos realizados em 2005 (Clientes internos)	N.º inquéritos	Colaboradores	Respostas
Estudos Mercado	1	12.882	1.889
Inquéritos de Rastreo	1	12.056	8.504
Inquéritos Específicos	3	1.329	999
	5	26.267	11.392

### Avaliação do desempenho e a recompensa

O Sistema de Incentivos adoptado no Millennium bcp assenta numa matriz de referência, que conjuga a avaliação do desempenho individual do Colaborador com a performance da equipa onde está integrado. A performance individual é avaliada seguindo o critério da distribuição forçada, o que permite evidenciar uma distinção clara entre os diversos patamares de desempenho, conferindo, assim, uma maior transparência e rigor à forma como o bónus é distribuído pelos diferentes Colaboradores, aliado a um critério de justiça mais acentuado e entendido. A avaliação da performance das equipas baseia-se em métricas pré-estabelecidas, de natureza comercial, financeira ou de outra natureza consoante o âmbito de actuação da unidade orgânica.

A avaliação da performance individual permite associar segmentos de Colaboradores com traços de desempenho similar, que em conjugação com outros indicadores (competências, potencial, etc.) conduz à identificação, p. ex. dos *Top Performers*, ou dos *Underperformers*, para os quais são prescritas medidas de gestão adequadas ao seu desenvolvimento profissional ou ao aperfeiçoamento e melhoria do seu desempenho, respectivamente.

Este sistema cria condições para identificar as oportunidades e necessidades de formação a todos os níveis e oportunidades de desenvolvimento e progressão de carreira dos Colaboradores do Millennium bcp.

O Sistema de Incentivos, nos termos em que está concebido e é levado à prática no seio do Banco, constitui-se como um relevante instrumento indutor de práticas que contribuam para os resultados, assim como para o reforço do espírito de Equipa e desempenhos alinhados com os objectivos estratégicos do Banco.

Colaboradores <sup>2</sup> por escalão salarial em 2005	Homens	Mulheres
<b>Escalão salarial<sup>3</sup></b>		
≥ 100	228	21
[90-100[	66	14
[80-90[	96	14
[70-80[	156	33
[60-70[	213	58
[50-60[	380	106
[40-50[	828	253
[30-40[	1.856	641
[20-30[	2.298	1.562
[10-20[	841	1.349
< 10	116	208

### Mobilidade e gestão de carreiras

O desenvolvimento da carreira é uma função partilhada entre cada Colaborador e a sua hierarquia directa, através da qual se procura promover uma visão de longo prazo, atendendo à vocação e capacidades potenciais de cada indivíduo.

No Millennium bcp, a mobilidade funcional é uma prática presente e fomentada desde a fundação, ao ponto de ser erigida como um bem cultural distintivo e um instrumento de gestão de carreira e melhoria contínua do desempenho.

A política de mobilidade funcional praticada no Millennium bcp assenta na convicção de que a exposição ao desafio colocado por uma nova função é um estímulo poderosíssimo à aprendizagem e ao desenvolvimento; e que, inversamente, a permanência na mesma função por um período excessivamente longo é fonte

<sup>2</sup> Na actividade bancária em Portugal, excluindo os Colaboradores afectos a sucursais exteriores, escritórios de representação no estrangeiro ou em situação de licença sem vencimento.

<sup>3</sup> Escalões de salários anuais (incluindo remuneração variável), em milhares de euros.



de acomodação e de saturação, resultando num abrandamento do desenvolvimento do Colaborador, ou mesmo na sua estagnação.

Acresce que, no plano organizacional, a mobilidade entre funções e unidades orgânicas resulta ainda na disseminação de boas práticas e na melhoria da comunicação interdepartamental – aumentando aquilo a que se pode designar por "empatia organizacional", resultado do aumento do número de pessoas que "têm experiência dos dois lados" e que conseguem entender os problemas segundo várias perspectivas.

Por outro lado, como é evidente, a mobilidade funcional é também uma fonte de entropia, pois é inevitável que os Colaboradores recém-transferidos para uma nova função enfrentem um período inicial de desempenho abaixo do requerido.

A opção pela mobilidade como instrumento de desenvolvimento pessoal e de gestão das carreiras acarreta pois um sacrifício da produtividade no curto prazo, em prol de uma dinâmica sustentável de desenvolvimento e actualização das competências e capacidades organizacionais, no longo prazo. No Millennium bcp, acreditamos que é possível aceitar este sacrifício e geri-lo de forma controlada, de forma que os ganhos compensem amplamente as perdas.

Embora em âmbito bem mais limitado a mobilidade pode também ocorrer em ambiente internacional mediante o destacamento de Colaboradores para junto de mercados e operações onde o Millennium bcp tem representação e no sentido inverso pelo destacamento de Colaboradores dessas operações para o exercício de funções em Portugal. As oportunidades estão circunscritas a funções chave ao nível da gestão ou a algumas funções especializadas que permitam acelerar a implementação de projectos já testados e postos em prática com sucesso.

As situações de destacamento são preparadas e dialogadas caso a caso, englobando para além das questões estritamente profissionais a envolvente familiar do Colaborador, designadamente equacionando formas de minimizar o impacto

da educação escolar dos filhos (se aplicável) e da deslocação do cônjuge. Não obstante este tratamento individualizado, a salvaguarda de princípios gerais que assegurem um tratamento de equidade está consagrada nos Princípios de Mobilidade Internacional aprovados pelo Conselho de Administração.

A mobilidade interna (Portugal) continua a evidenciar níveis de concretização elevados, tendo-se concretizado 4.772 🌐 rotações, correspondendo a uma taxa de mobilidade de aproximadamente 39% 🌐, que compara com aproximadamente 30% em 2004.

### Formação

As prioridades da formação continuaram a orientar-se para o desenvolvimento das capacidades organizacionais indispensáveis à eficácia das diferentes operações e negócios conduzidos pelo Millennium bcp, em subordinação e apoio à sua estratégia global.

Verificou-se em 2005 um forte investimento em formação interna, com especial destaque para a dirigida aos Colaboradores da área de Retalho, traduzindo-se em mais de 139 mil horas de formação, envolvendo 6.450 participantes.

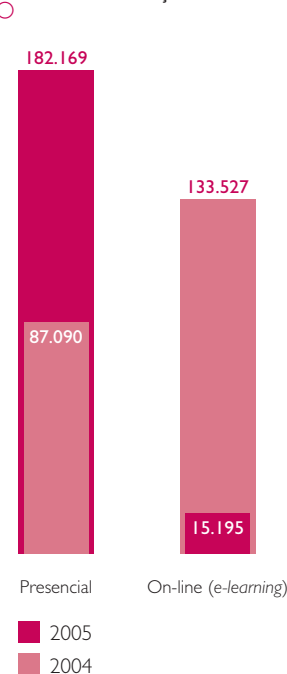
O decréscimo registado em 2005 nas horas de formação na modalidade de e-learning, deveu-se exclusivamente às alterações ocorridas nesta plataforma, nomeadamente a substituição do fornecedor de serviços, que originou uma interrupção temporária da sua utilização.

Por outro lado, é de realçar o acréscimo na formação presencial, a qual é mais exigente do ponto de vista de utilização de recursos quer humanos quer financeiros, traduzindo o empenho e prioridade manifestado pelo Banco na componente de formação dos Colaboradores.

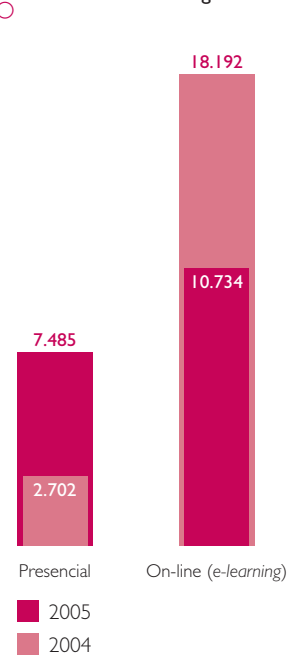
Ao nível da formação sectorial, destacam-se as seguintes vertentes:

**Programa M3** – No âmbito de projectos de realinhamento e dinamização dos vários

### Horas de Formação



### Colaboradores abrangidos



57

segmentos do Retalho foram desenvolvidos programas de formação específicos. Com o objectivo de apoiar e garantir uma dinâmica comercial nas sucursais do Retalho, envolvidas no programa M3 (Menos Carga Operacional, Mais Eficácia Comercial e Melhor Serviço), foi desenvolvida a "Academia M3";

**Academia "Mais Prestige"** – A par desta iniciativa, com o objectivo de re-enquadrar e dinamizar o negócio dos Clientes particulares encarteirados (Prestige), foi desenvolvido um Programa de Formação com objectivos idênticos aos da "Academia M3";

**Back-office e IT** – O esforço de formação na rede comercial impõe um acompanhamento pelas unidades de retaguarda. Neste domínio, tem sido efectuado um enorme esforço formativo que visa a actualização e preparação dos Colaboradores que desempenham funções em áreas de *back-office* sendo de destacar os das áreas de IT. Em 2005 foi concedido a cerca de 200 Colaboradores o acesso a acções para a obtenção das Certificações MCAD, MCSA, MCSE e MCDBA da Microsoft, o que se traduziu na frequência de 1.350 cursos;

**Produtos financeiros** – As competências em matéria de produtos financeiros e das operativas que os suportam – partilhada pela rede comercial e pelas unidades de retaguarda – são desenvolvidas, em grande parte, por meio do e-learning.

Em 2005 deu-se também continuidade ao programa de formação em gestão de pessoas (liderança), orientado para os *key drivers* da motivação dos Colaboradores, tendo abrangido 927 Colaboradores com funções de chefia e um total de 18.627 horas de formação.

Destacaram-se as seguintes vertentes de formação institucional (transversal) durante 2005:

**Melhorar a liderança** – programa que tem por objectivo melhorar a qualidade da liderança e da relação hierárquica e, por essa via, reforçar o alinhamento estratégico e combater a desmotivação dos Colaboradores. Tal como no

que respeita à relação com os Clientes, este programa procura ajudar as chefias a dominar as técnicas de *coaching*, numa perspectiva de desenvolvimento permanente das suas equipas, e a "fazer bem" os "momentos da verdade" – um número limitado de "transacções" interpersonais que constituem a grande maioria dos contactos entre elas e os seus Colaboradores: comunicar objectivos, acolher um novo Colaborador; elogiar um bom desempenho e corrigir pela positiva outro desempenho menos bom, conduzir uma entrevista de aconselhamento e avaliação;

**Aprender as línguas** – A relevância crescente da presença internacional do Millennium bcp justificam o suporte e incentivo à aquisição e desenvolvimento de competências em línguas. Esta formação passou a ser dirigida e activamente promovida junto de populações-alvo específicas, quer em termos de funções desempenhadas como, de forma transversal, para todos os que detêm categoria directiva;

**Branqueamento de capitais** – orientado para o robustecimento de práticas de actuação ajustadas à prevenção, detecção e controlo nas operações, em conformidade com as orientações e directrizes que impendem sobre o exercício da actividade financeira, realizaram-se acções de formação em regime de e-learning sobre Branqueamento de Capitais em que participaram cerca de 1.100 Colaboradores e que irão prosseguir em 2006.

Ao longo de 2005, para além dos programas específicos anteriormente referidos, foi dada continuidade ao Programa de Incentivo à Qualificação Académica que visa encorajar os Colaboradores com mérito e potencial adequados, a completar licenciaturas e pós-graduações com interesse para as suas carreiras e para os negócios do Grupo, tendo sido apoiados mais de 200 Colaboradores com uma participação média de 48% das propinas.

### Excelência

O Millennium bcp distingue todos os anos os Colaboradores do Banco que se destacaram, através da atribuição dos Prémios Excelência. Esta distinção

visa reconhecer aqueles que, pelo seu excepcional desempenho profissional e capacidade de trabalho, atingiram um nível de verdadeira excelência.

Em 2005, durante a sessão de trabalho do Dia Aberto, 48 Colaboradores foram distinguidos com os Prémios de Excelência, que foram entregues pelos membros do Conselho de Administração do Banco.

### Reestruturações

Durante o exercício de 2005 prosseguiu-se a política de redimensionamento, rejuvenescimento, reestruturação e requalificação dos activos humanos do Millennium bcp. Este esforço, que tem vindo a ser desenvolvido desde o aumento expressivo do quadro de pessoal ocorrido na sequência da aquisição de diversas instituições financeiras em 2000, visa o ajustamento do quadro de Colaboradores às novas exigências de negócio, tendo em consideração os objectivos de retenção e desenvolvimento dos Colaboradores com maior potencialidades, rejuvenescimento e simplificação das estruturas organizacionais, recrutamento e formação de quadros jovens com habilitações superiores e racionalização dos custos com pessoal através do redimensionamento do quadro de Colaboradores. O quadro de Colaboradores associados à actividade bancária em Portugal diminuiu de 12.364 para 11.365 entre o final de 2004 e de 2005.

A crescente intensidade competitiva nos mercados mais desenvolvidos, a globalização e especialização das principais instituições financeiras, a maior frequência de operações de consolidação trans-fronteiriças estão a modificar profundamente a estrutura e intensidade concorrencial do sector bancário mundial, modelando novos factores críticos de sucesso e acentuando as exigências de eficácia comercial e eficiência operativa. O redimensionamento do quadro de Colaboradores, que se afigura no caso do Millennium bcp ainda relativamente elevado face aos *benchmarks* de referência, constituiu uma necessidade imperativa para a instituição se reposicionar e fortalecer face às alterações competitivas e assegurar a sua sustentabilidade a longo prazo.

O redimensionamento do quadro de Colaboradores tem sido um processo conduzido com respeito e dignidade, assente em negociações individuais com cada Colaborador; de acordo com critérios pré-definidos, o que se tem reflectido na salvaguarda dos níveis de serviço e na estabilidade das relações laborais. As reformas por idade ou antecipadas têm constituído o principal instrumento de redimensionamento, sendo acordadas condições bastante mais favoráveis que as exigências legais, assegurados diversos benefícios



Entrega de Prémios Excelência.



complementares e procurando o Banco apoiar a mudança de vida do Colaborador:

De igual forma, destaca-se a importância do rejuvenescimento dos recursos humanos, expresso no recrutamento de 510 Colaboradores, contribuindo para a inversão da tendência de evolução da idade média do quadro de efectivos – que era de 39,3 anos em 31 de Dezembro de 2004 e passou para 39,0 anos em 31 de Dezembro de 2005 – acompanhado por medidas de modernização, pela introdução de novas ferramentas tecnológicas e pela optimização de processos operativos, contribuindo para o reforço da produtividade e competitividade.

Em paralelo foram definidos e implementados processos de optimização organizativa que envolveram o redimensionamento de unidades orgânicas, a adequação de perfis dos Colaboradores às funções e níveis de responsabilidade, a diminuição de *layers* e o aumento do *span of control*, a concentração de funções e a melhoria de procedimentos.

### **Empresa familiarmente responsável**

A par dos aspectos particulares que a gestão das pessoas assume no Millennium bcp, em parte resultantes da sua vinculação à regulamentação colectiva que negociou e acordou com os sindicatos do sector, avultam diversos compromissos de atribuição de benefícios sociais aos Colaboradores e suas famílias, todos eles ultrapassando claramente a estrita medida legal da protecção social que qualquer empresa deve assegurar.

De entre estes benefícios, assumem particular relevo os referentes à reforma dos Colaboradores matéria que tem distinguido o Millennium bcp.

De facto, o Banco tem vindo a fazer dotações para o fundo de pensões, não só para cobrir a retribuição base a que os acordos colectivos de trabalho obrigam, mas também o complemento salarial livre que o colaborador auferir, bem como a pensão de sobrevivência em caso de morte ou

de incapacidade total e calculada sobre o salário total do colaborador activo.

Este procedimento tem sido aplicado rigorosamente a todos os Colaboradores independentemente da sociedade de origem ou da categoria profissional, pelo que, nestas condições, todos os Colaboradores terão a sua pensão de reforma melhorada em relação ao disposto na contratação colectiva do sector:

Com o falecimento de um Colaborador no activo ou na reforma, os seus filhos, enquanto mantiverem direito a subsídio familiar a crianças e jovens, usufruirão mensalmente, enquanto se verificar aproveitamento escolar, de 125, 175 ou 235 euros, conforme se encontrem inscritos no ensino infantil, pré-primário e primário, ou secundário e universitário, respectivamente. Trata-se de um benefício exclusivo do Millennium bcp.

Apesar dos benefícios consagrados em sede de regulamentação colectiva, bem como do leque de regalias adicionais que o Banco assegura aos seus Colaboradores, sempre se vão verificando situações com alguma gravidade a nível da subsistência individual e familiar, derivadas de doença, acidente, morte, problemas familiares ou outras ocorrências.

O objectivo do Fundo Social consubstancia-se na prestação de apoio financeiro, sob a forma de empréstimos e subsídios a fundo perdido, para resolução de problemas sociais que, pela sua natureza ou circunstância, devam ser considerados fora do âmbito dos benefícios expostos atrás.

Poderão ser beneficiários deste tipo de apoio social todos os Colaboradores do Millennium bcp, activos ou reformados e respectivos agregados familiares, bem como os pensionistas.

### **Igualdade de oportunidades**

Os Colaboradores são o activo mais importante do Millennium bcp, e para que diariamente dêem o seu melhor e sintam orgulho na sua contribuição

no desempenho global da instituição, procura-se assegurar que todos sejam tratados com dignidade e com igualdade de oportunidades, estimulando o seu talento. Respeito, inclusão e cooperação são valores e directrizes que no Millennium bcp pautam o dia-a-dia e materializam uma cultura de liberdade e responsabilidade.

Além da colaboração da sua hierarquia, o Colaborador dispõe de informação completa sobre os seus direitos e possibilidades de progressão, mecanismos existentes e seu funcionamento, em sítio próprio na Intranet da instituição.

O universo de Colaboradores é bastante diverso e procura-se a todos assegurar tratamento justo e digno, reprovando quaisquer tipo de práticas discriminatórias. Para tal existe um conjunto de normas e procedimentos que procuram assegurar o rigoroso respeito por todos os Colaboradores:

Políticas e práticas de recrutamento e selecção transparentes – independentemente do modo de entrada da candidatura todos os processos seguem o mesmo trajecto. No final do Processo de Recrutamento, os Candidatos são entrevistados por um Júri de Selecção – composto por membros da Alta Direcção –, que emite um parecer. Esse parecer será, por sua vez, sujeito ao Conselho de Administração, órgão a quem compete em exclusivo a decisão final de admissão de novos Colaboradores;

Formação – ao longo de todo o trajecto profissional é assegurado aos Colaboradores um programa de formação contínua. O Banco disponibiliza a todos os Colaboradores, a cada momento, a formação adequada ao eficaz desempenho das suas funções.

Possibilidade de desenvolvimento de carreira – a todos os Colaboradores é garantida a possibilidade de construção de uma carreira, diversificada e enriquecida, dentro do Banco. O principal motor de apoio à realização deste trajecto é constituído pela possibilidade de mobilidade interna. Um dos princípios implícitos é o do desenvolvimento de competências,

não se trata de providenciar a pessoa certa para a função certa mas sim encontrar a função certa para desenvolver competências. A optimização das vantagens inerentes à Mobilidade pressupõe a necessidade de rotação de cinco em cinco anos para a maior parte das funções e o envolvimento anual superior a 20 % dos Colaboradores;

Comissão de Trabalhadores – em complemento dos mecanismos de comunicação existentes os Colaboradores podem utilizar esta entidade que se reúne regularmente com o Conselho de Administração do Banco, para discussão de diversas matérias relativas aos direitos e deveres dos Colaboradores.

Procura-se assim promover o bem-estar e o saudável ambiente profissional, para que todos produzam com competência as suas tarefas. O intuito é o de eliminar qualquer tipo de discriminação dentro da instituição, garantindo a todos igualdade de oportunidades.

## **Condições de trabalho**

### **Infra-estruturas**

As instalações do Millennium bcp obedecem a exigentes parâmetros ao nível das condições de trabalho, considerados determinantes para o bom desempenho das funções de cada Colaborador. Em todos os edifícios e escritórios onde o Millennium bcp está presente são implementadas soluções de luz, temperatura, mobiliário e manutenção das instalações que terão que cumprir as condições exigidas de modo a não ser factor de risco ao nível da saúde, mas também criando condições para não ser fonte de inquietação, perda de concentração, sonolência, ansiedade, stress ou outras situações que possam afectar os Colaboradores e a sua actividade.

### **Higiene e Segurança no Trabalho**

A actuação do Millennium bcp na área da Higiene e Segurança no Trabalho tem como finalidade assegurar os mais elevados padrões de qualidade nas condições de trabalho dos Colaboradores do Banco. O Millennium bcp cumpre na íntegra todas



as exigências legais sobre as actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, assegurando uma monitorização permanente das instalações de todo o Banco. Esta monitorização traduz-se em visitas periódicas às instalações, conduzindo análises que têm como objectivo detectar disfunções, como sejam a qualidade ergonómica, a qualidade do ar; o nível de ruído e a iluminação dos espaços.

	2005 	2004
Visitas de HST	230	245
Análises à qualidade do ar	5	11

Esta vigilância através da monitorização das instalações de todas as empresas do Millennium bcp, é realizada por uma empresa tecnicamente especializada, em regime de *outsourcing*. Os serviços de Medicina do Banco coordenam as visitas realizadas às instalações do Banco e o tratamento dos relatórios originados pelas visitas, sendo também responsáveis pelo reporte de disfunções detectadas e pela proposta de soluções para corrigir eventuais situações de não conformidade.

O Millenniumbcp tem transferida a sua responsabilidade de empregador; decorrente do regime jurídico de acidentes de trabalho e doenças profissionais regulamentado pela Lei 100/97 de 13/09, para a Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros S.A.. O momento do acidente traduz-se num contacto imediato para a Seguradora (linha telefónica

disponível 24 horas por dia), que encaminha o trabalhador sinistrado para o Centro Clínico/Médico Especialista mais adequado (a proximidade geográfica é também um dos factores a ser considerado). Posteriormente a seguradora procede à abertura administrativa de um processo de sinistro, informando de imediato a estrutura da Medicina Ocupacional da entidade empregadora (Banco).

Estas duas estruturas médicas (da Seguradora e do Banco), acompanham todo o processo de recuperação do trabalhador; através de troca de informações clínicas entre ambas, no sentido de agilizar os melhores meios no tratamento do Colaborador.

Apesar terem ocorrido alguns acidentes de trabalho, não existe nenhuma fatalidade a registar em 2005.

	2005 	2004
Acidentes de trabalho	74	103
Vítimas mortais	–	1

O Millennium bcp cumpre com as directrizes e convenções da ILO – *International Labor Organization*.

### Benefícios sociais

#### Planos de saúde

Os Colaboradores do Millennium bcp têm acesso a um vasto leque de serviços no que se refere



à assistência médica e aos cuidados de saúde de que podem beneficiar. Este nível de abrangência de escolhas à disposição de todos os Colaboradores do Millennium bcp é porventura uma situação ímpar ao nível empresarial em Portugal, sintomática da importância que o Banco confere à saúde dos seus Colaboradores. O Millennium bcp disponibiliza aos seus Colaboradores a adesão a um seguro de saúde gerido pela Médís, beneficiando assim de um plano de saúde em condições privilegiadas. Os Colaboradores do Millennium bcp podem também inscrever-se nos diversos Serviços de Assistência Médico-Social (SAMS) que são geridos pelos Sindicatos do Sector Bancário. É importante sublinhar que a Médís e os SAMS estabeleceram um protocolo que permite aos Colaboradores que estejam inscritos num dos sistemas usufruir dos serviços oferecidos pelo outro sistema. Aos serviços de saúde à disposição dos Colaboradores do Millennium bcp já apontados acrescem os Serviços de Medicina do Millennium bcp e o Seguro na Clínica Universitária de Navarra. Todos estes serviços de assistência médica aos quais os Colaboradores podem recorrer são extensíveis ao cônjuge e filhos dependentes, permanecendo válido com a passagem do Colaborador à situação de reforma:

Rede de serviços dos SAMS de cada um dos Sindicatos do Sector; incluindo os serviços das entidades com quem estes tenham celebrado acordos ou convenções;

Rede de serviços disponibilizados pela Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A. (Médís);

Serviços de Medicina do Millennium bcp;

Seguro de Grupo na Clínica Universitária de Navarra em Pamplona – Espanha;

Rede de serviços disponibilizados pelo Serviço Nacional de Saúde.

### Serviços de medicina

A Saúde e o Bem-estar das pessoas é um pilar fundamental na actuação do Millennium bcp para com os seus Colaboradores. As práticas do

Millennium bcp neste domínio vão muito para além do legalmente imposto.

O Millennium bcp tem como filosofia de actuação apoiar, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus Colaboradores com patologias graves. É com base neste princípio que o Banco assegura um trabalho de acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde dos Colaboradores do Millennium bcp com base nos mais elevados padrões de qualidade e excelência. Nesse sentido, o Banco tem uma área especialmente dedicada à saúde dos Colaboradores, designada por Serviços de Medicina.

Localizados estrategicamente em diversos pontos do País, de modo a facilitar o acesso a todos os Colaboradores, os Serviços de Medicina do Millennium bcp são constituídos por um total de 35 pessoas. Esta equipa é responsável por assegurar os Serviços de Medicina Curativa e de Medicina do Trabalho, assegurando o acompanhamento e supervisão da saúde de todos os Colaboradores no activo, e todos os Colaboradores reformados, nas diferentes valências. Os Serviços de Medicina prestam serviços a todas as Empresas que estão na esfera do Millennium bcp.

Na valência da Medicina Curativa, o Millennium bcp, através dos seus Serviços de Medicina, tem como principal missão assegurar a assistência médica ao Colaborador:

Consultas efectuadas <sup>4</sup>	2005	2004
Medicina trabalho	7.832	10.477
Medicina curativa	26.931	29.104

Esta função tem um posicionamento complementar aos serviços de saúde que o Colaborador já dispõe através dos planos de saúde da Médís e do SAMS e do Serviço Nacional de Saúde. Os Serviços de Medicina

<sup>4</sup> Exclui consultas efectuadas no âmbito de processos de reforma de Colaboradores.



### Check-up realizados



acompanham todas as patologias graves, procurando encontrar a melhor solução clínica, em conjunto com o sistema de saúde do Colaborador. Em todos os casos clínicos graves que são orientados para Centros Clínicos

#### Quadro de Pessoal:

##### Corpo Clínico (18)

3 Médicos em regime de dedicação exclusiva;  
15 Médicos em regime de tempo parcial.  
(10 em Medicina do Trabalho e 8 em Medicina Curativa)

##### Psicólogos/Assistentes Sociais (2)

1 em regime de dedicação exclusiva  
1 em regime de tempo parcial

##### Enfermeiras (7)

1 em regime de dedicação exclusiva  
6 em regime de tempo parcial:

##### Pessoal Administrativo (8)

#### Check-up no Millennium bcp

Periodicidade: anual para os Colaboradores com mais de 40 anos e de 2 em 2 anos para os Colaboradores com menos de 40 anos.

Constituição: História clínica, Exame objectivo, Análises laboratoriais completas, Electrocardiograma, Radiografia ao tórax, Acuidade visual, Acuidade auditiva, Espirometria, Ecografia abdomino-renal completa, Ecografia Mamária, Exame ginecológico, Ecografia ginecológica e Ecografia prostática (acima dos 50 anos).

#### Check-up legalmente exigido \*

Periodicidade: anual para os Colaboradores com mais de 50 anos e de 2 em 2 anos para os com menos de 50 anos.

Constituição: História clínica, Exame objectivo, Análises laboratoriais simples, Electrocardiograma e Acuidade visual.

\* Decreto-Lei n.º 109/2000

protocolados no estrangeiro, os Serviços de Medicina acompanham em todas as fases, nomeadamente, a avaliação da justificação médica e o acompanhamento durante a permanência nas unidades hospitalares. É também função dos Serviços de Medicina a avaliação de situações de inadaptação clínico-profissional do Colaborador; avaliação de eventuais casos de incapacidade para o trabalho devido a patologias graves, e avaliação para efeitos de Seguros de Vida dos Colaboradores que recorrem ao Crédito Bancário.

Na Medicina do Trabalho, os Serviços de Medicina do Millennium bcp têm a responsabilidade de acompanhar a saúde dos Colaboradores na valência da Medicina Preventiva, assegurando a realização dos *Check-up* aos Colaboradores, no activo e na reforma. Os *Check-up* aos Colaboradores do Millennium bcp são bastante mais completos e obedecem a uma periodicidade mais exigente do que o legalmente imposto. Na sequência dos *Check-up*, os Serviços de Medicina são responsáveis pela sua avaliação, diagnóstico, orientação, aconselhamento e eventual encaminhamento para especialidades. Também no âmbito da Medicina do Trabalho, são realizados exames ocasionais no sentido de avaliar a aptidão dos Colaboradores após períodos de baixa prolongada. A Higiene e Segurança no Trabalho é acompanhada pelos Serviços de Medicina, através do acompanhamento e supervisão das visitas periódicas aos locais de trabalho e produção de relatórios na sequência das visitas.

#### Clínica Universitária de Navarra

Os Colaboradores do Millennium bcp têm também a possibilidade de recorrer à Clínica Universitária de Navarra, em Pamplona, nos casos clínicos considerados mais graves, após parecer dos Serviços de Medicina. O recurso à Clínica de Navarra decorre ao abrigo do Seguro que os Colaboradores do Millennium bcp dispõem para estes casos. Este Seguro é uma regalia adicional



que é proporcionada aos Colaboradores, no activo e na reforma, e que é extensível ao cônjuge e filhos dependentes. As despesas de assistência clínica na Clínica Universitária de Navarra são sempre comparticipadas a 100%.

Seguro Clínico Navarra	2005	2004
Pessoas abrangidas	51.854	52.156
Número de consultas	800	806
Prémio seguro (mil euros)	1.685	1.619

### Crédito a Colaboradores

No conjunto dos benefícios disponibilizados, a possibilidade de acesso a crédito especificamente vocacionado para Colaboradores, representa um importante contributo social do Banco para com os Colaboradores e respectivas famílias.

Neste domínio, os Colaboradores têm acesso a crédito com condições vantajosas para:

Aquisição de habitação própria (taxa de juro média em 2005 de 1,30%);

Outros fins sociais (taxa de juro média em 2005 de 3,22%).

### Clube Millennium bcp

O Clube Millennium bcp assume como sua principal missão dar um contributo para o desenvolvimento cultural, físico e psíquico dos associados, Colaboradores no activo e em situação de reforma. A promoção e desenvolvimento das

Número de sócios em 2005 (Efectivos: 13.000. Sócios auxiliares: 17.500).

Área Desportiva: Participação em cerca de 400 actividades, abrangendo 23 modalidades.

Área Cultural e de Lazer e Tempos Livres: Participação em cerca de 100 eventos.

1.ª Exposição de Arte Postal do Clube Millennium bcp.

Exposições de Pintura e Artes Decorativas criadas pelos sócios.

Representação da Peça de Teatro "Três em Lua de Mel", de Henrique Santana e Ribeirinho.

MilRaízes no programa da RTP1 "Portugal no Coração".

Edição do DVD "Memória Popular" do MilRaízes.

Edição do CD "Fantasias" do MilCordas.

Comemoração de 20 anos do MilCordas.

Espectáculos do Coral Ensaio, do MilCordas e do Mil Raízes.

Viagens.

1.272 crianças celebraram o Dia Mundial da Criança (em Lisboa, no Estádio Nacional e no Porto, no Colégio Luso-Internacional).

actividades de carácter cultural, desportivo, recreativo e social, bem como de actividades em benefício da Comunidade, são as principais linhas de força do Clube, procurando estimular cada um para que "Viva o seu tempo livre". O Clube Millennium bcp é actualmente o maior clube cultural e desportivo de âmbito empresarial existente em Portugal, contando com mais de 30.000 associados.

Milhões de euros

Crédito concedido a Colaboradores	2005		2004	
	Crédito	Colaboradores	Crédito	Colaboradores
Carteira (saldo no final do ano)				
Habitação	1.103	13.533	1.110	13.265
Fins sociais	42	6.897	46	8.003
Crédito concedido (nova produção)				
Habitação	151	1.612	264	3.445
Fins sociais	16	1.731	18	2.184



# O Millennium bcp Microcrédito

## Permitir uma segunda oportunidade e contribuir para a inclusão e coesão social.



Em 8 de Novembro de 2005, 24 horas após o Dia Mundial de Erradicação da Pobreza, o Millennium bcp e os seus parceiros anunciaram o lançamento de uma operação autónoma de microcrédito em Portugal. O ano de 2005 havia sido consagrado pelas Nações Unidas como o Ano Internacional do Microcrédito. O objectivo das Nações Unidas era ambicioso: fazer chegar esta ferramenta a cerca de 500 milhões de pessoas em todo o mundo que vivem em situação de pobreza.

O microcrédito é, antes de mais, um poderoso instrumento criador de oportunidades junto daqueles que tradicionalmente não têm acesso a crédito, mas não deve ser encarado como forma de solidariedade ou de mecenato. O microcrédito agrega o espírito empreendedor; o esforço e o empenho daqueles que acreditam e que não se resignam ao facto que a sua ideia de futuro, não vai nascer; simplesmente por não existir no sistema financeiro tradicional quem acredite também. O microcrédito assenta em três pilares fundamentais, conhecer, acreditar e confiar. Todos os pilares têm uma forte componente de relação humana, como qualquer negócio ou parceria. O Millennium bcp acreditou, mais uma vez que, utilizando a "tecnologia" correcta, poderia abordar esses pilares e assim, seria possível transformar destinos de muitas pessoas.

Já antes em Portugal, através da parceria com a ANDC (Associação Nacional de Direito ao Crédito), estabelecida no ano de 1998, o Millennium bcp tinha abraçado esta corrente tornando-se o primeiro e, até há pouco tempo, o único banco nacional a apoiar a principal entidade portuguesa dedicada ao microcrédito. Mais tarde, no ano 2000, fruto da sua presença em território moçambicano e em resposta ao desafio lançado pelas autoridades daquele país, o Millennium bcp lançou o NovoBanco, instituição vocacionada para a microfinança e que após 5 anos

de actividade alcançou resultados assinaláveis no campo das instituições financeiras dedicadas a este campo de actuação.

O projecto de lançamento de uma operação autónoma em Portugal, surge no seio da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, criada em Março de 2005. Para esta Comissão era evidente a possibilidade de combinar os esforços e os interesses correctos por forma a enfrentar alguns dos principais desafios que se colocam à sociedade portuguesa contemporânea: o nível de empreendedorismo e a inclusão social.

O Millennium bcp microcrédito, tem como visão financiar e promover pessoas e microempresas com iniciativas empresariais viáveis, que de outra forma não teriam os meios financeiros suficientes para suportar os investimentos exigidos. Tal deve ser feito, com recurso a uma combinação de plataformas operativas e parceiros, que garanta a auto-sustentabilidade da operação.

Portugal apresenta um elevado mercado de oportunidades para este tipo de operação. Pequenas microempresas, desempregados especializados, jovens desempregados, recém-licenciados ou estudantes finalistas, reformados e imigrantes representam populações significativas e de onde se podem, certamente, extrair boas ideias, geradoras de novos negócios e, conseqüentemente, de novos postos de trabalho, de riqueza e de desenvolvimento sócio-económico.

Na preparação da operação e através de entrevistas em profundidade realizadas a potenciais Clientes, haviam sido identificadas as expectativas dos Clientes. As revelações obtidas foram incorporadas a diferentes níveis de modo a construir uma experiência de relacionamento única. Este trabalho permitiu garantir

intervenções muito específicas em áreas vão desde os espaços físicos disponíveis para a operação, até à estratégia de comunicação.

Não é na estrutura simples e flexível de produtos que o Millennium bcp microcrédito torna distintiva a sua oferta. A distinção é garantida pelo factor humano, traduzido na figura do Gestor de Projecto, elemento fulcral da operação, que garante uma presença contínua no terreno. Contactar, conhecer e apoiar os Clientes, são as acções que compõem a sua missão.

Os Gestores de Projecto operam a partir de uma rede inicialmente composta por três escritórios (Lisboa, Porto e Braga). Para além de funcionarem como locais de trabalho do Gestor de Projecto, estes escritórios servem também de espaços de apoio aos Clientes na fase de preparação dos seus projectos. Os escritórios foram localizados em áreas de grande tráfego, com fácil acesso e bem servidas por transportes públicos.

Ao longo do desenvolvimento do projecto, ficou claro que só a oferta de crédito não seria suficiente para garantir o sucesso dos empreendimentos que o Millennium bcp viesse a apoiar. As principais experiências internacionais neste campo, revelam que a formação e o apoio continuado aos novos empreendedores tornam-se elementos fundamentais para o sucesso. O Millennium bcp

lançou o desafio à Fundação Calouste Gulbenkian, para que esta prestigiada entidade se tornasse parceira do Banco na operação, garantindo assim o apoio financeiro para a elaboração e aplicação de programas de formação específicos. O desafio foi aceite. Os Clientes do Millennium bcp microcrédito, poderão assim dispor de formação intensiva, sobre matérias necessárias à subsistência da sua nova experiência empresarial.

A cobertura de todo o território nacional, por parte do Millennium bcp microcrédito, surgiu como um dos desígnios originais da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade. No entanto, o investimento necessário para garantir tal presença física entrava em conflito com o objectivo de criar uma operação auto-sustentável. A solução foi encontrada com a celebração de uma outra parceria, desta vez com a Cáritas Portuguesa, instituição de apoio social de grande dispersão geográfica. A Cáritas Portuguesa disponibiliza as suas infra-estruturas para que a operação do Millennium bcp microcrédito chegue a todo o país permitindo, em paralelo, obter elevadas sinergias operacionais.

No final de 2005 e com menos de dois meses de operação, o Millennium bcp microcrédito já havia recebido mais de 1.000 propostas. Destas, 321 foram consideradas válidas e encontravam-se em fase de análise de viabilidade. Sete empreendedores tinham já visto os seus projectos aprovados.



Lançamento da rede Microcrédito.



# Compromisso com as gerações futuras

- 70 Compromisso ambiental
- 76 Partilhar experiência e conhecimento
- 79 Compromisso com a sociedade



# Compromisso ambiental

**A conquista da vertente ambiental é ambiciosa, implica um trabalho árduo, mas possível e com recompensas para todos os Stakeholders.**



## O sector financeiro e o ambiente

A responsabilidade social das empresas corresponde à operacionalização do conceito de desenvolvimento sustentável ao nível empresarial, abrangendo a ética empresarial, a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas operações da empresa, a transparência, a responsabilização perante a sociedade e a interacção com todas as partes interessadas.

Reconhece-se hoje que uma boa eficiência ambiental está interligada com a boa rentabilidade económica. Neste contexto, destaca-se o conceito de eco-eficiência: obter melhor resultado com um consumo de recursos reduzido e menos poluição. Uma empresa eco-eficiente tem capacidade para criar melhores produtos, conquistar mercados inovadores e aproveitar oportunidades mais competitivas.

A conquista das vertentes ambiental e social é ambiciosa e implica um trabalho árduo, mas possível e com recompensas – seja ao nível do reconhecimento pela sociedade e pelo mercado, seja ao nível do aumento da rentabilidade conseguida com melhor eficiência de gestão de recursos.

O sector financeiro tem um potencial importante de promoção do desenvolvimento sustentável, tanto pelas suas características e capacidade de influência específica, como pelo seu peso enquanto empregador e consumidor.

O aspecto porventura mais relevante da actividade bancária é a capacidade de influenciar o comportamento ambiental dos clientes e das empresas participadas, através das decisões

e condições de financiamento ou investimento, em negócios ou projectos que possam gerar impactes ambientais significativos. A experiência internacional tem vindo a demonstrar que empresas preocupadas com o ambiente têm melhores perspectivas de sucesso duradouro que a média do mercado. Para prevenir e minimizar estes impactes é necessário uma consciência do risco financeiro associado ao risco ambiental. Os problemas ambientais dos projectos podem ter impactes relevantes na capacidade de resolução do empréstimo ou na obtenção de lucro nos investimentos.

Um banco pode ainda ter uma influência positiva apostando em produtos e serviços focados no ambiente. Entre estes, contam-se a melhoria da qualidade dos serviços de aconselhamento a clientes, especificamente na vertente ambiental e financiamento de oportunidades e tecnologias ambientais (energias renováveis, infra-estruturas de recuperação e regeneração ambiental), incluindo a criação de novos mercados. Ao nível do investimento, tanto as grandes empresas como os clientes individuais apostam cada vez mais em investimentos ambientalmente (e socialmente) responsáveis; um banco pode oferecer produtos financeiros baseados no investimento em empresas com bom comportamento ambiental. Estas vertentes constituem outras tantas oportunidades de negócio.

Refram-se ainda as consequências ambientais relevantes decorrentes das operações internas do Banco, como por exemplo o consumo de energia, água, materiais e equipamentos, o uso do solo e a produção de resíduos e efluentes. Os impactes daqui decorrentes minimizam-se através da adopção de boas práticas ambientais, podendo-se recorrer

a um sistema de gestão ambiental, estabelecendo por exemplo programas de eficiência energética, reciclagem, redução de resíduos na fonte, educação e selecção de fornecedores que demonstrem melhor comportamento ambiental. Para além da melhoria ambiental, esta postura gera oportunidades para redução de custos.

A um nível mais geral, as instituições financeiras têm responsabilidade perante a comunidade onde operam e devem envolver-se nos assuntos ambientais relevantes. Devem promover um diálogo aberto com todas as partes interessadas, o que permite considerar as preocupações da comunidade relativamente a projectos ambientalmente sensíveis. Devem ainda ser transparentes quanto ao seu desempenho ambiental e cooperar activamente com organizações que promovem o Ambiente, por exemplo através do mecenato.

Nenhuma destas acções é possível se a empresa não trabalhar como um todo, pelo que o envolvimento de todos os Colaboradores é essencial: cada Colaborador deve ser responsável pela protecção do ambiente, quer na sua área de trabalho, quer como cidadão. Esta aposta nos Colaboradores faz com que a empresa actue como catalizador de mudanças na sociedade.

O Millennium bcp adopta os princípios acima enunciados, assumindo o compromisso de financiar o desenvolvimento sustentável, prevenindo e minimizando eventuais impactes ambientais resultantes da actividade, procurando a melhoria continua do desempenho ambiental e da comunidade em que se insere. O Millennium bcp aspira liderar a promoção da sustentabilidade no sector financeiro.

### **Protocolo ambiental com o IMAR/UNL**

A cooperação universidade-empresa é uma aposta decisiva no futuro, uma vez que as empresas necessitam de alternativas inovadoras para manterem a competitividade e as universidades dispõem do conhecimento necessário para inovar:

O sucesso deste tipo de cooperação reside na complementaridade de competências: a empresa conhece o mercado mas a formulação de soluções novas é complexa, implica apostar em resultados incertos abandonando rotinas provadas, o que representa um risco; a universidade pode experimentar múltiplas soluções arrojadas, porque o seu sucesso se mede pela produção de conhecimento. Desta simbiose resultam vantagens para a empresa, porque ganha uma capacidade de análise acrescida em domínios fora da sua experiência habitual, que podem representar uma vantagem competitiva futura; e resultam vantagens para a universidade, que deste modo abre as suas portas à realidade do mercado, produz investigação mais útil e qualifica melhor os seus estudantes.

No âmbito da estratégia de sustentabilidade, o Millennium bcp celebrou um protocolo de colaboração com o Instituto do Mar – pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, que tem vindo a desenvolver investigação sobre esta temática. Este Projecto é designado "Millennium bcp Ambiente".

A cooperação em curso enquadra-se numa visão estratégica da sustentabilidade. Numa primeira fase estão a ser criados instrumentos de auto-conhecimento e auto-controlo, por forma a garantir o cumprimento da legislação aplicável, reporte transparente e implementação de medidas prioritárias, nos domínios ambiental e social.

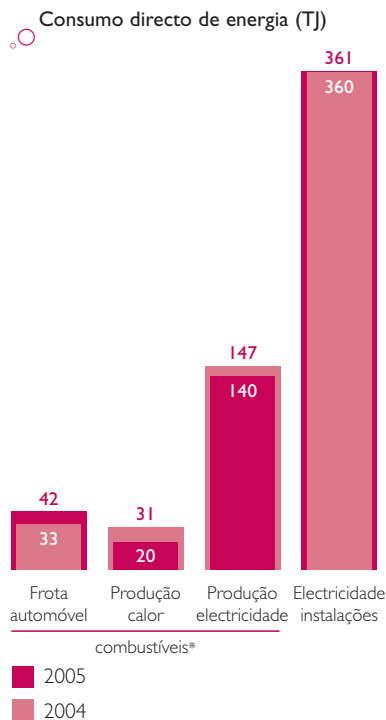
A aplicabilidade desta estratégia de sustentabilidade envolve orientações muito objectivas em domínios como a introdução de critérios ambientais e sociais na formulação de negócios, escolha de parceiros e decisões de concessão de crédito, a aposta na transparência de informação assente nos relatórios de sustentabilidade, e a realização de mecenato ambiental, científico, cultural e de solidariedade social.

O Projecto Millennium bcp Ambiente incide sobre a gestão ambiental do Banco. Os trabalhos do IMAR/UNL compreendem diversas vertentes: investigação sobre a avaliação do desempenho ambiental; preparação da componente ambiental



João Joanaz de Melo, João Gomes Ferreira e Luciana Macedo do IMAR, Paulo Teixeira Pinto e Filipe Pinhal do Millennium bcp.





\* Frota automóvel: gasóleo  
Produção de calor: gasóleo e gás natural  
Produção de electricidade: gás natural

do relatório de sustentabilidade; levantamento ambiental; e desenvolvimento da política ambiental do Millennium bcp.

O levantamento ambiental inclui o exame das práticas e procedimentos de gestão ambiental do Banco, directos (água, águas residuais, resíduos, energia, emissões atmosféricas, resposta a emergências) e indirectos (decorrentes de critérios de investimento e concessão de financiamentos e da selecção de fornecedores), a análise da legislação aplicável com relevância ambiental, e a identificação de medidas prioritárias. O objectivo último é melhorar o desempenho ambiental do Banco, e servir de suporte à eventual criação de um sistema de gestão ambiental.

Um passo emblemático deste processo é o desenvolvimento da política ambiental, que será a linha orientadora de um sistema de gestão ambiental. A chave para que este sistema funcione é o comprometimento das pessoas.

Níveis de ambição futuros poderão compreender a implementação e certificação de um sistema de gestão ambiental, com as correspondentes implicações de melhoria contínua do desempenho ambiental, e a aposta na responsabilidade social como um pilar-chave da estratégia empresarial, procurando estar na vanguarda do conhecimento e das práticas ambientais e sociais mais positivas.

### Uso de recursos naturais

A actividade económica apoia-se no uso de recursos naturais: consumo de água, uso do solo, extracção de recursos biológicos e minerais, rejeição de resíduos e emissões poluentes para o ar, água e solo. Muitos destes recursos são renováveis, dentro de determinados limites, seja em termos de extracção, seja da absorção de poluentes; mas para além de certos níveis de uso, extracção ou poluição, a capacidade de regeneração do ecossistema é ultrapassada.

Um primeiro passo em direcção à boa gestão dos recursos naturais consiste na quantificação

e valorização do seu uso, conduzindo a uma maior eficiência e parcimónia no uso de água, energia e matérias-primas, bem como a redução da produção de resíduos.

A actividade bancária não pode ser considerada como estando entre as mais poluentes, no entanto, tem a sua quota parte de responsabilidade na poluição gerada. Nessa medida, o Millennium bcp está consciente da necessidade de poupar recursos, tanto pela importância ambiental dessa acção, como pelas vantagens económicas – para o Banco e para a Sociedade em geral.

Como empresa do sector financeiro, assume especial importância o consumo de energia nos edifícios e nos transportes, o consumo de água e de certos materiais como o papel, e a eficiência de gestão dos resíduos.

### Energia

Os principais consumos de energia do Millennium bcp destinam-se à climatização ambiente, equipamentos eléctricos e transportes. A maior parte de electricidade consumida nas sucursais, edifícios e armazéns é comprada à rede (317 TJ em 2005), com excepção da consumida no TagusParque, onde, em 2005, se produziu através de cogeração, 47 TJ de electricidade (dos quais 3TJ foram vendidos à rede). O consumo indirecto de energia derivado do consumo de electricidade foi de 787 TJ em 2005.

#### Central de cogeração do Tagusparque

Um sistema de cogeração torna-se mais eficiente do que produzir electricidade e calor separadamente. O Millennium bcp instalou em 1995, uma central de cogeração no Tagusparque com uma potência eléctrica de 923 kW e uma potência térmica de 1.312 kW.

	2005	2004
Horas funcionamento	15.223	15.322
GN consumido (1000 m3)	3.616	3.792
Electricidade prod. (MWh)	13.112	12.826
Calor prod. (TJ)	71,9	72,4
Electricidade vendida (MWh)	862	907



O Millennium bcp implementou um conjunto de acções para melhorar a eficiência energética, das quais se destacam:

Sistema de cogeração no Tagusparque;

Gestão técnica centralizada nos edifícios do Tagusparque, do Palácio Atlântico e do Banco de Investimento Imobiliário da Rua do Ouro, que permite uma constante optimização do funcionamento destas instalações ao nível da poupança energética e do conforto dos utentes;

Plano de gestão da energia do Millennium bcp que consiste num sistema de monitorização dos consumos de energia eléctrica, gás e água de todas as instalações do Banco e que inclui auditorias energéticas aos edifícios e instalações que apresentam os maiores consumos de energia eléctrica.

### Materiais

Os materiais quantitativamente mais importantes consumidos pelo Millennium bcp são o papel (não reciclado), tinteiros e toners, e outros consumíveis de escritório.

Consumos	2005	2004
Papel e cartão (ton)	1.363	1.243
Toners e tinteiros (un)	31.942	30.645

Estes consumos têm vindo a desacelerar gradualmente por via da desmaterialização dos impressos utilizados nas sucursais e da redução do número de impressões de extractos, que passaram a estar disponíveis no portal do Millennium bcp. O Banco promove ainda a racionalização dos consumos através de acções de sensibilização junto dos Colaboradores.

### Água

No Millennium bcp a água é consumida essencialmente nas instalações sanitárias, na limpeza e na rega de jardins no complexo do Tagusparque. A origem da água é, na maioria dos casos, a rede pública, no entanto no Tagusparque

uma parte da água consumida tem origem num furo, que abastece todo o complexo empresarial.

No Tagusparque existe um sistema de drenagem, recolha e bombagem para reaproveitamento de excedentes de água de rega. A actuação do Banco relativamente a este assunto passa sobretudo pela sensibilização dos seus Colaboradores para a poupança de água, pela detecção de discrepâncias de consumos ocasionadas por fugas ou desperdícios de água e pela instalação de mecanismos de poupança.

### Emissões poluentes

Em relação às emissões poluentes e ao destino final dos resíduos, a União Europeia estabeleceu uma hierarquia de preferência: a alternativa ideal é a estratégia da prevenção (redução e reutilização); não sendo possível, deve apostar-se seguidamente na valorização (reciclagem orgânica, material ou energética); e finalmente, o tratamento e/ou deposição em aterro, para os casos em que não seja viável adoptar as outras formas.

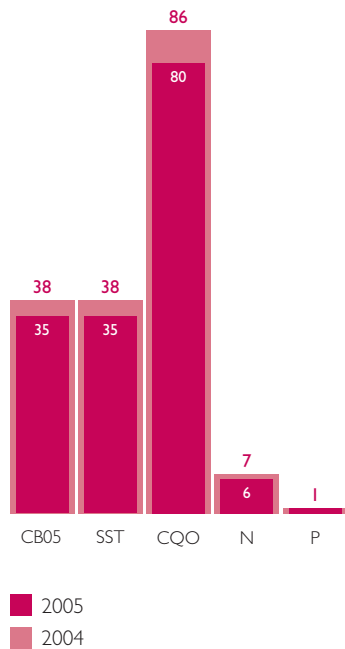
### Resíduos

No Millennium bcp os resíduos mais significativos são o papel e cartão, plásticos, tinteiros e toners usados, equipamento obsoleto, microfílm e pilhas; o papel e cartão e os plásticos pela grande quantidade produzida e os restantes pela perigosidade associada à sua natureza. Do processo de refundação do Banco e consequente adopção de uma nova imagem, resultaram muitos materiais e equipamentos que não foram rejeitados, continuando a ser utilizados sempre que possível.

Encaminhamento para tratamento e valorização	Unidade	2005	2004
Papel e cartão	Ton	552	600
Toners e tinteiros	Un	6.733	7.772
Equipamento informático obsoleto	Un	1.185	0
Outro equipamento obsoleto	Un	850	855



### Carga poluente descarregada (estimativa em ton.)



Em 2005 foram consumidos no Banco cerca de 1.674 mil litros de água engarrafada, que originaram uma quantidade significativa de resíduos (perto de três milhões de garrafas e doze mil copos de plástico).

Nos locais de maior produção, nomeadamente nos armazéns do grupo, os resíduos de papel e cartão são recolhidos por operadores autorizados pelo Instituto dos Resíduos. Em alguns edifícios e armazéns existe também um sistema organizado de separação dos resíduos de plástico que são depois depositados nos ecopontos.

Desde 2003 que existe um procedimento que permite que os tinteiros e toners usados sejam recolhidos e reencaminhados para valorização. Uma parte destes resíduos é doada a duas instituições de solidariedade social – Ajuda Médica Internacional (AMI) e Fundação do Gil – que por sua vez asseguram um destino final adequado.

O equipamento obsoleto é encaminhado para operadores autorizados que procedem ao seu tratamento e/ou valorização.

O Millennium bcp tem também necessidade de destruir microfilmes antigos. No entanto, este processo ainda não teve início, encontrando-se em estudo a melhor forma de proceder à destruição, de modo a serem assegurados todos os requisitos legais, ambientais e de confidencialidade da informação.

### Emissões atmosféricas

Da actividade do Millennium bcp, resultam várias emissões significativas para a atmosfera:

GEE – gases com efeito de estufa;

Gases acidificantes, eutrofizantes ou precursores do ozono troposférico;

Substâncias deplectoras da camada de ozono.

O uso da energia, designadamente a queima de combustíveis, é, no Millennium bcp, a principal

### GEE – Gases com Efeito de Estufa

(unidade: ton)	2005	2004
CO <sub>2</sub>	56.281	56.687
CH <sub>4</sub>	0,33	0,33
N <sub>2</sub> O	0,24	0,28
Total (CO <sub>2</sub> equivalente)	58.064	58.214

### Gases acidificantes, eutrofizantes ou precursores do ozono troposférico

(unidade: ton)	2005	2004
CO	16,59	13,78
NO <sub>x</sub>	38,31	36,17
COVNM	3,18	2,66

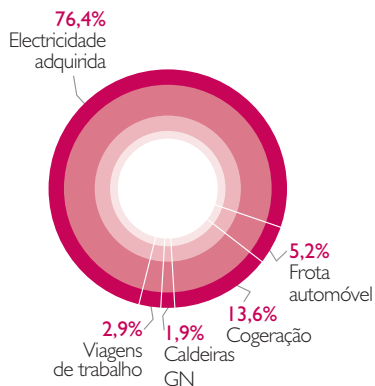
causa das emissões de gases para a atmosfera, podendo ser resultantes directamente da actividade – cogeração, caldeiras e frota automóvel – como ser indirectamente originadas pela aquisição de electricidade e viagens.

A emissão de substâncias deplectoras da camada de ozono (SDCO), é resultante das recargas de produtos refrigerantes nos sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado. No conjunto das instalações do Banco subsistem ainda alguns sistemas de climatização nos quais o produto refrigerante utilizado é o CHF<sub>2</sub>Cl (HCHC-22), vulgarmente denominado *freon R22*. As recargas deste gás registadas na manutenção do Tagusparque são consequência de fugas dificilmente controláveis e permitem quantificar as emissões para a atmosfera (0,99 kg CFC-11 equivalente em 2005).

### Efluentes líquidos

A actividade do Millennium bcp é uma actividade de baixo risco em termos de ocorrência directa de incidentes ou acidentes que pudessem originar impactes ambientais. A não ocorrência de derrames de qualquer espécie comprova tal situação.

### GEE – Gases com Efeito de Estufa



O Millennium bcp é uma instituição de serviços existente dentro das malhas urbanas, como tal as suas emissões efluentes são essencialmente águas residuais domésticas, que são descarregadas para os colectores municipais. Estima-se que os cerca de 12.252<sup>1</sup> Colaboradores do Millennium bcp, nas suas actividades diárias, tenham produzido aproximadamente 160.000 m<sup>3</sup> de águas residuais durante o ano de 2005.

## Protecção do ambiente

### Biodiversidade

O Millennium bcp é proprietário de terrenos urbanos, mistos e rústicos. Em relação aos terrenos urbanos, pelas suas características, estes não são ricos em biodiversidade.

Os restantes, se estiverem localizados em áreas da Rede Nacional de Áreas Protegidas e/ou em sítios da Rede Natura 2000, podem ser considerados como locais importantes para a salvaguarda de espécies ou habitats protegidos. Nestes locais, as actividades humanas deverão ser compatíveis com os valores ambientais, visando uma gestão sustentável do ponto de vista ecológico, económico e social.

De um total de cerca de 14 ha de terrenos rústicos e de 8,6 ha de terrenos mistos, foi possível verificar que pelo menos 7,1 ha estão localizados em habitats ricos em biodiversidade (Sítio Alvão Marão, com uma superfície impermeável de 0,2%).

### Concordância

Em 2005 não se registaram incidentes ou multas pelo não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais.

## Adesão aos Princípios do Equador

O Millennium bcp aderiu aos Princípios do Equador no final de 2005, no âmbito da estratégia de sustentabilidade e dos valores

de responsabilidade social defendidos pelo Banco. Para preencher plenamente as condições de adesão a estes princípios, o Banco preparou um conjunto de procedimentos que asseguram o cumprimento integral dos Princípios do Equador. Estes procedimentos assentam num processo de screening e classificação de todas essas operações, numa atitude constante de diálogo com os *Stakeholders* relevantes, visando a resolução das questões relevantes que se possam colocar.

Os Princípios do Equador estabelecem um conjunto de linhas de actuação, a seguir pelas instituições financeiras, na gestão de questões sociais e ambientais no financiamento de grandes projectos. A adesão a estes Princípios traduz-se num compromisso com determinadas políticas e procedimentos associados a operações na área do Project Finance.

Ao aderir aos Princípios do Equador, o Millennium bcp compromete-se a classificar todos os projectos, de valor superior a 50 milhões de dólares, de acordo com o nível de risco que o projecto representa, em termos sociais e ambientais. Dependendo do nível de risco apresentado (A, B ou C), os projectos deverão obedecer a determinados procedimentos, de acordo com as directrizes sectoriais do World Bank (WB) e da *International Finance Corporation* (IFC).

A adesão, voluntária, do Millennium bcp aos Princípios do Equador é tida como um passo natural, tendo em conta o caminho que tem vindo a ser percorrido pelo Banco relativamente aos pilares económico, social e ambiental, reafirmando o Millennium bcp como uma referência e exemplo em matéria ambiental e social.

<sup>1</sup> Número médio de Colaboradores em 2005.



# Partilhar experiência e conhecimento: um compromisso para com as novas gerações

Sendo a educação e a investigação, factores essenciais de desenvolvimento, o contributo do Millennium bcp incide particularmente no apoio aos jovens.



Bolseiros Millennium bcp.

## Educação financeira

O Millennium bcp é membro-fundador da "Aprender a Empreender – Associação de Jovens Empreendedores de Portugal". Esta associação integra-se na Junior Achievement – Young Enterprise Europe (JA-YE), o centro de operações europeu da Junior Achievement Worldwide (JA), a maior organização mundial sem fins lucrativos dedicada à formação de jovens no domínio do empreendedorismo, cidadania, ética, literacia financeira, economia, negócios e desenvolvimento de carreiras. Actualmente e através de uma rede com mais de 60 mil voluntários na Europa e 360 mil em todo o Mundo, a JA fornece programas escolares e extra-escolares para alunos dos 6 aos 25 anos. Presente em 98 países, a JA chega a mais de seis milhões de alunos por ano.

O objectivo da JA é a promoção dos valores da responsabilidade e do empreendedorismo junto dos jovens. A vitalidade e a energia das iniciativas da JA reside na convicção de que o cumprimento por cada cidadão das obrigações e responsabilidades, como condição da sua própria dignidade humana e da liberdade individual em que esta se apoia. Reside também na evidência de que as atitudes e os hábitos são formados na infância e na juventude; por isso, os programas da JA têm um carácter eminentemente educativo e formativo, procurando colocar as crianças e os jovens

perante a realidade como ela é e desafiando a capacidade de iniciativa de cada um para o exercício da liberdade e da responsabilidade na economia e na sociedade em geral.

Através de programas apropriados para cada idade, o leque de iniciativas da JA começa a nível da escola de 1.º ciclo (escola primária), com diversas actividades de estímulo ao desenvolvimento de uma cultura de responsabilidade individual. Seguem-se outras iniciativas ao longo dos restantes ciclos do ensino básico e do secundário. Uma característica especialmente importante é o envolvimento directo de pessoas do mundo empresarial, sendo que a apresentação dos materiais que integram os programas são feitas por Colaboradores das empresas associadas.

## Bolsas

Sendo a educação um dos principais, senão o principal factor de desenvolvimento, a intervenção do Millennium bcp, através da Fundação Millennium bcp, incide muito em especial nesta área, no que se refere aos países de expressão portuguesa.

O programa de bolsas de estudo criado no âmbito da Fundação, é especificamente dirigido a estudantes de nível universitário e pós-universitário, naturais dos países africanos de língua oficial portuguesa e tem o objectivo de

proporcionar o acesso a uma formação académica, que de outra forma lhes estaria vedada, por falta de condições financeiras. A Fundação Millennium bcp atribuiu mais de 160 bolsas e procura também proporcionar, sempre que possível, condições de acolhimento em Portugal, por vezes em parceria com outras instituições.

A Fundação Millennium bcp tem cooperado igualmente no desenvolvimento para a educação em alguns destes países; no apoio à edição e reedição dos Códigos de Direito de Moçambique, cujos destinatários são, maioritariamente, estudantes universitários; em colaboração com a Faculdade de Direito de Lisboa, apoiando a realização de um programa de formação do corpo docente do núcleo de Direito da Universidade Agostinho Neto, no Lubango, em Angola. De referir também o apoio à "AMU-Ações para um Mundo Unido", num projecto em curso em Angola, para formação pré-universitária de futuros quadros superiores neste país.

## Apoio à educação e investigação

### Protocolos

Ao longo de 2005, o Millennium bcp celebrou com diversas instituições de ensino e/ou investigação um conjunto de parcerias, nomeadamente protocolos de financiamento para os alunos (concessão de crédito com taxas e condições especiais, apoiando o desenvolvimento académico e profissional de quem frequenta cursos de Licenciatura, Pós-Graduações, Mestrados e Doutoramentos) e Colaboradores (acordos comerciais que permitem o acesso a um conjunto de produtos e serviços com condições preferenciais).

Entre estas instituições, destacam-se as seguintes:

Faculdade de Medicina Dentária;  
Escola Superior de Educadoras de Infância Maria Ulrich;  
Faculdade de Farmácia;  
ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa;

ISLA – Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa;  
UAL – Universidade Autónoma de Lisboa;  
Universidade dos Açores;  
Universidade do Algarve;  
COFAC, entidade instituidora da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias;  
Fundação Minerva (Universidade Lusíada);  
Instituto Politécnico de Lisboa – os estabelecimentos de ensino que compõem este agrupamento escolar do Instituto Politécnico de Lisboa são os seguintes:  
ISEL – Instituto Superior de Engenharia de Lisboa;  
ISCAL – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa;  
ESEL – Escola Superior de Educação de Lisboa;  
ESCS – Escola Superior de Comunicação Social;  
ESTSL – Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa;  
ESTC – Escola Superior de Teatro e Cinema;  
ESML – Escola Superior de Música de Lisboa;  
ESD – Escola Superior de Dança.

Estes acordos somam-se aos celebrados anteriormente com instituições como:  
Escola de Enfermagem São Vicente de Paulo;  
Escola Superior de Alcoitão;  
Instituto Politécnico de Beja;  
Instituto Politécnico de Bragança;  
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave;  
Instituto Politécnico de Coimbra;  
Instituto Politécnico da Guarda;  
Instituto Politécnico de Leiria;  
Instituto Politécnico de Portalegre;  
Instituto Politécnico do Porto;  
Instituto Politécnico de Santarém;  
Instituto Politécnico de Viana do Castelo;  
Instituto Superior de Línguas e Administração;  
Instituto Superior de Psicologia Aplicada;  
Universidade de Aveiro;  
Universidade Católica;  
Universidade de Lisboa;  
Universidade do Minho;  
Universidade do Porto;  
Universidade Técnica de Lisboa;  
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro;  
Universidade Vasco da Gama.



Protocolo com a Universidade Lusíada.



### Acções da Fundação Millennium bcp

A intervenção nesta área caracteriza-se pelo apoio a acções diversificadas de educação, abrangendo todas as faixas etárias, com particular incidência nas universidades, colaborando em projectos de aperfeiçoamento curricular e de pós-graduação, bem como cursos de mestrado.

Pela sua importância, é de referir neste contexto, o protocolo de extensão plurianual, celebrado em 2005 com a Faculdade de Economia da Universidade Nova, mediante o qual a Fundação Millennium bcp concede bolsas de estudo, para frequência de um programa de MBA, por estudantes oriundos de países onde o Millennium bcp está presente a nível comercial.

Atento ao esforço das universidades no sentido de estimular os níveis curriculares e académicos dos seus alunos, o Millennium bcp, através da Fundação Millennium bcp, tem atribuído prémios de mérito escolar aos alunos que se distinguem nos diferentes cursos. Em 2005, foram contemplados alunos da Universidade Católica, Universidade Lusíada, Universidade Lusófona e ISEG.

Ainda na área da educação, são também apoiadas instituições de ensino especial, para crianças e jovens com dificuldades.

O apoio a acções de promoção da língua portuguesa, levou a que a Fundação colaborasse, em articulação com o bcpbank, numa importante iniciativa da Embaixada de Portugal nos EUA, junto das comunidades portuguesas imigrantes naquele país.

A Fundação concede apoios à investigação em diversas áreas, como a Ciência, Medicina e História, incluindo a colaboração em projectos desenvolvidos no âmbito das universidades. Prossegue em 2005 um projecto pioneiro de investigação na área da saúde, para tratamento de doentes paraplégicos e tetraplégicos, num trabalho desenvolvido por uma equipa de técnicos qualificados na área da tecnologia biomédica, liderada por médicos do Hospital Egas Moniz. O Millennium bcp, através da Fundação, financiou a aquisição de componentes fundamentais de equipamento laboratorial.



# Compromisso com a Sociedade

## Solidariedade, voluntariado e promoção cultural, são dimensões intrínsecas a uma presença responsável na Sociedade.

### Promover a cultura

Uma das áreas de intervenção é ao nível da recuperação de património móvel ou construído, com relevante interesse histórico, sobretudo quando entendido como referência para a memória cultural do país. Sinal, por um lado, da importância crescente que a Sociedade tem vindo a dar à preservação do património, e por outro, do reconhecimento da intervenção do Millennium bcp nesta área, a Fundação Millennium bcp tem sido objecto de inúmeras solicitações, a que procura corresponder no âmbito de um programa em que são estabelecidos critérios rigorosos de selecção.

Também a actividade musical é uma das vertentes da cultura em que se têm verificado importantes intervenções, quer mediante o apoio a iniciativas pontuais, quer celebrando acordos de extensão plurianual com entidades de reconhecida credibilidade, impacto e capacidade de actuação. Neste contexto, foi renovado o apoio mecénico que tem vindo a ser concedido ao Teatro Nacional de São Carlos. O protocolo celebrado com esta instituição, para vigorar entre 2005 e 2008, integra-se num "Acordo de Parceria Institucional", estabelecido em 2005 com o Ministério da Cultura. Através de um novo Protocolo de parceria o Banco renovou e desenvolveu o seu apoio ao Teatro Nacional de S. Carlos, de que é Mecenas exclusivo e ao IPM, Instituto Português de Museus, constituindo-se mecenas exclusivo do Museu Nacional de Arte Antiga, do Museu Nacional de Soares dos Reis, do Museu do Chiado e do Museu Nacional do Azulejo, promovendo o acesso gratuito aos 29 Museus da rede do IPM a Clientes e Colaboradores. A Fundação

Millennium bcp manteve em 2005 o apoio às actividades da Fundação Arpad Szenes-Vieira da Silva.

Também em 2005 foi aprovado o apoio mecénico ao "Concurso Internacional Vianna da Motta para Piano", que em 2007 realizará a sua XVI edição. Pela terceira vez consecutiva, o Millennium bcp, através da Fundação, será o Mecenas principal de um dos mais prestigiados concursos de piano, a nível mundial.

### Apoiar a comunidade

#### Solidariedade Social e Saúde

Atenta às camadas da comunidade mais desprotegidas e carenciadas, a Fundação Millennium bcp tem contribuído para a sua integração e acesso a melhor qualidade de vida, colaborando com instituições especializadas nessa área.

Neste âmbito, têm sido apoiadas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) que cobrem, com a sua acção, todas as faixas etárias em situações diversas de abandono e exclusão, incluindo entidades especializadas na luta contra doenças consideradas de risco.

A Fundação pretende manter uma acção continuada de intervenção, que inclui a área da saúde, com o apoio a instituições hospitalares e outras, para aquisição e actualização de equipamento médico.

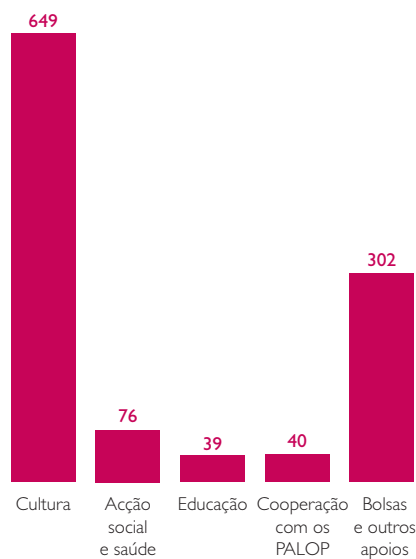
A solidariedade social junto das populações carenciadas dos PALOP, merece igualmente a atenção do Millennium bcp, que através



Banco Alimentar Contra a Fome.



Apoios da Fundação Millennium bcp em 2005 (milhares de euros)



da Fundação tem apoiado ONGs em programas de acção social, educação e saúde, junto dessas populações. Deverá nesse âmbito referir-se o apoio concedido à "V.I.D.A.-Voluntariado Internacional para o Desenvolvimento Africano" – apoio às populações mais desprotegidas e núcleos de refugiados em Moçambique, promovendo a sua auto subsistência, pela educação e formação agrícola. O apoio a esta instituição manteve-se em 2005. Também em Moçambique, o Millennium bcp apoiou a "Leigos para o Desenvolvimento" – formação de formadores, na docência para o ensino pré-universitário e apoio no ensino pré-escolar.

#### Banco Alimentar Contra a Fome

O Banco Alimentar Contra a Fome é uma das iniciativas de maior notoriedade em Portugal na área da solidariedade social. Ir buscar onde sobra para entregar onde falta é a ideia que está na génese do Banco Alimentar, que consegue atingir este objectivo, envolvendo a sociedade civil e dando provas de que é possível conciliar o profissionalismo e o voluntariado.

A espinha dorsal do Banco Alimentar é o trabalho voluntário. Os produtos e serviços são doados por pessoas e empresas da sociedade civil que, com meras decisões de gestão querem participar na cadeia de solidariedade. Cada pessoa dá em função da sua vontade, da sua disponibilidade. Mas existe um efeito multiplicador, em termos de resultados, da acção da sociedade civil quando reunida e organizada. O Banco Alimentar é um extraordinário exemplo de união das vontades de empresas doadoras, mecenas financeiros, voluntários e instituições de solidariedade social que, de forma coordenada, geram resultados surpreendentes.

O Millennium bcp, reconhecendo o incedível trabalho e mérito do Banco Alimentar Contra a Fome, apoia activamente esta iniciativa desde há vários anos. Nesse sentido, o Banco colabora nas campanhas de recolha de alimentos promovidas duas vezes por ano pelo Banco

Alimentar, responsabilizando-se pelo pagamento da produção dos sacos que são utilizados nessas campanhas. Além disso, o Millennium bcp assegura um donativo mensal destinado à aquisição de alimentos por parte do Banco Alimentar.

#### Programa Dador

Em 2005 o Millennium bcp decidiu implementar um programa de voluntariado, semestral, para recolha de sangue e inscrição no centro de dadores de medula óssea (2 vezes por ano), sendo a iniciativa desenvolvida conjuntamente com o Instituto Português de Sangue (IPS) e o CEDACE – Centro de Histocompatibilidade do Sul.

O propósito da iniciativa Programa dador Millennium bcp é o de aprofundar uma cultura de partilha e colaboração, tendo sido destacado o carácter livre e voluntário do acto, em que o Banco intervém somente como agente facilitador no exercício de um acto de solidariedade cuja iniciativa depende única e exclusivamente de cada um.

A primeira iniciativa ocorreu em Dezembro de 2005 nas instalações do Banco, no Tagusparque, e dirigiu-se a todos os Colaboradores do Millennium bcp.

A divulgação do projecto consistiu no envio de uma carta convite e de sensibilização através de correio electrónico e dirigida aos Colaboradores, individualmente. Foram ainda afixados cartazes em pontos-chave nos edifícios do Tagusparque e colocado no sítio do Banco na Intranet toda a informação necessária à divulgação da iniciativa e esclarecimento de dúvidas.

A adesão ao programa foi expressiva, já que mais de 150 Colaboradores manifestaram previamente o seu interesse em participar na iniciativa que contou com a presença de 2 médicos, 2 técnicos profissionais, 4 enfermeiros e 2 auxiliares do IPS, mais 2 técnicos/enfermeiros do CEDACE.

Esta primeira iniciativa do Programa Dador Millennium bcp contou com uma afluência de mais



de 100 Colaboradores como dadores de sangue e de aproximadamente 90 Colaboradores como dadores de medula, e com ampla satisfação das entidades promotoras:

*"O Centro Regional de Sangue de Lisboa agradece a todos os seus Colaboradores a disponibilidade e o empenho demonstrados que tornaram possível esta sessão de colheita de sangue. (...) o elevado sentido cívico e a grandeza do vosso gesto de solidariedade."* – Gracinda de Sousa, Directora do Centro Regional de Sangue de Lisboa.

### Acção do Clube Millennium bcp

Entre as actividades desenvolvidas pelo Clube Millennium bcp deverão sublinhar-se as actividades de cariz social preconizadas pelo Clube. Em 2005, estas traduziram-se em ofertas monetárias, e outras, como foi o caso da oferta de brinquedos para crianças a diversas Instituições. O Clube também exerce acções na área do voluntariado em prol da comunidade.

### Patrocínios

A área de patrocínios do Millennium bcp desenvolve a sua actividade obedecendo a uma lógica de retorno. Retorno em prol da marca Millennium bcp. No entanto, o Millennium bcp procura aliar a esta lógica o objectivo de contribuir para o desenvolvimento integral do País. Neste processo, o Banco tem uma especial atenção aos aspectos sociais, culturais, educativos e de solidariedade. O caso do Rock in Rio, da Árvore de Natal, do Banco Alimentar Contra a Fome, e tantos outros, são a prova de que é possível um patrocínio não estar apenas relacionado com o retorno mediático ou com a obtenção de reconhecimento. Pode também comportar um apoio à Comunidade.

### Rock in Rio

O Rock in Rio Lisboa 2004 foi o primeiro exemplo de como experimentar a marca fora do território específico do negócio financeiro, contribuindo de forma poderosa e eficaz para a solidificação do seu amplo conhecimento público.

### Acções de Cariz Social do Clube Millennium bcp

Entrega do valor total das inscrições no 2.º Grande Prémio de Kayak de Mar do Clube Millennium bcp à Associação Portuguesa de Paramiloídose.

Contribuição pecuniária dos sócios do Clube para a Acreditar – Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro.

Oferta de cerca de 2.000 brinquedos e cassetes VHS, por parte dos sócios juvenis do Clube, para várias Instituições:

Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro, Junta de Freguesia de S. Ildefonso, Cirurgia Pediátrica do Hospital de S. João, IPO – Bloco Operatório, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Gondomar, Lar de S. Miguel, Centro de Solidariedade Social Metodista do Porto, Conferência de S. Vicente de Paulo – Núcleo Leça do Balio, Associação Ajuda de Berço, Aldeia de Crianças SOS, Fundação O Século, Santa Casa da Misericórdia e Associação Sol.

Criação dos Clubes de Dadores de Sangue e de Medula Óssea.

O patrocínio ao maior festival de música do mundo representou um investimento expressivo mas que se revelou proporcional à dimensão do evento e ao facto de o Banco se ter posicionado como seu patrocinador principal. A experiência foi uma muito rica aprendizagem colectiva e resultou num autêntico êxito da associação da marca a este evento.

O foco do projecto social do Rock in Rio-Lisboa centra-se em programas destinados a melhorar as condições de vida de crianças e jovens. A Plan International-Childreach, com mais de 60 anos de existência e programas em 43 países carenciados em todo o mundo, foi a instituição beneficiada a nível internacional. Com o objectivo de patrocinar a educação e melhorar a qualidade de vida de crianças desfavorecidas e das suas comunidades.



O patrocínio do Banco ao Rock in Rio representou um investimento expressivo que resultou num autêntico êxito.



O Rock in Rio – Lisboa, permitiu que 663 mil euros de receitas tenham revertido para aquela Instituição de Solidariedade Social.

Depois do sucesso de 2004, o Rock in Rio regressa a Lisboa em 2006. Uma vez mais o Millennium bcp será o patrocinador principal do evento.

### Árvore de Natal

Com a Árvore de Natal o Banco voltou a aproximar-se da vida das pessoas, numa celebração da vida, independentemente de convicções, idades e estratos sociais. Mais do que associar-se a uma grande iniciativa, o Millennium bcp criou um acontecimento inédito em Portugal que levou ao máximo a expressão do Natal. A Árvore foi visitada por meio milhão de pessoas no local e contribuiu para que a marca do Banco chegasse a casa de todos os portugueses.

Ao transformar a celebração do Natal num verdadeiro monumento dinâmico, a iniciativa, que foi associada à comemoração do primeiro aniversário da marca, contribuiu fortemente para aproximar as pessoas da nova imagem do Banco e reforçar os valores de afecto, afirmando-os como princípios da marca. Com a Árvore de Natal 2005, desta vez implantada na Praça do Comércio, um dos mais nobres locais de Lisboa, o Millennium bcp pretendeu voltar a surpreender o mercado. Mais uma vez foi oferecida a todos os portugueses, estimulando em cada um o espírito de fraternidade e de solidariedade associados ao Natal. Pela primeira vez, o conceito deste monumento foi também posto em prática além fronteiras, em Varsóvia, com o Bank Millennium, dando assim expressão à realidade de um Banco multi-doméstico.


### Natal Ortodoxo

Ao festejar o Natal Ortodoxo, o Millennium bcp reuniu cerca de 2.500 pessoas, especialmente imigrantes, congregando comunidades de diversas nacionalidades da religião cristã ortodoxa em torno de um símbolo comum – a Árvore Millennium bcp.

No cumprimento do compromisso de dar plena expressão à sua responsabilidade social, mantendo uma intervenção activa nos planos social e cultural, o Millennium bcp concretizou, em 2005, diversas iniciativas, na convicção de que a subsistência de uma sociedade verdadeiramente civilizada depende, em grande medida, da partilha comum de uma vivência cultural própria, num quadro de crescente bem-estar geral.

### Operação Renascer

A "Operação Renascer", iniciativa apoiada pelo Millennium bcp com o objectivo de auxiliar as vítimas no maremoto no Sudeste Asiático, recolheu donativos num total de 1.560 mil euros.

Este valor foi distribuído por Organizações Humanitárias, sendo que o Millennium bcp contribuiu directamente com 122,7  mil euros.

### Outros apoios

Prosseguiu o apoio do Banco a diversas Instituições de solidariedade social, como a Fundação Pró Dignidade – Fundação de Direitos Humanos ou a Fundação Evangelização e Culturas que prossegue relevante acção educativa em países africanos de expressão portuguesa.

Foi relevante para o desenvolvimento da respectiva actividade cultural o apoio à Companhia Portuguesa de Bailado ou à Orquestra Clássica do Centro, em Coimbra. O Banco associou-se a iniciativas culturais, tais como as comemorações dos 140 anos do "Diário de Notícias", no âmbito das quais promoveu a publicação de uma antologia de poesia portuguesa especialmente organizada para o efeito por Vasco Graça Moura.

Apoiando a Sociedade Portuguesa de Autores no desenvolvimento da sua actividade de representação e defesa dos autores portugueses, o Millennium bcp afirmou-se como o Banco dos Autores.

### Livro sobre Microcrédito em Portugal

O Millennium bcp promoveu a edição de um livro sobre a experiência de microcrédito em Portugal, cujo lançamento coincidiu com o início da sua própria operação de microcrédito.

Patrocinaram-se ainda eventos desportivos como as Meias Maratonas de Lisboa, em Março e Setembro, a Volta ao Algarve em bicicleta, o torneio de ténis Vale de Lobo Grand Champions Millennium bcp.

### Código de Ética da CCP

Durante o ano de 2005 o Millennium bcp apoiou o lançamento do Código de Ética para o Comércio e Serviços, uma iniciativa da CCP. Este código, ao qual o Millennium bcp aderiu enquanto prestador de serviços, propõe um conjunto de princípios gerais de conduta empresarial, determinantes para a qualidade

dos serviços prestados, procurando que o reforço da competitividade deste sector seja conjugado com uma dinâmica de aplicação de boas práticas.

O Código de Ética pretende constituir uma ferramenta de gestão em vertentes como:

- Respeito devido aos clientes e consumidores finais;
- Práticas comerciais relativas a concorrentes e fornecedores, tanto na dimensão competitiva como nos valores partilhados;
- Desenvolvimento pessoal dos Colaboradores, combatendo todas as formas de discriminação;
- Salvaguarda do meio ambiente;
- Solidariedade para com as comunidades em que as empresas desenvolvem o seu negócio;
- Relação com o Estado e garantia de um adequado enquadramento legal;
- Relações Internacionais.



Fotografia vencedora do Grande Concurso Árvore de Natal Millennium bcp.



## Património

### Acervo artístico

O Património Artístico do Millennium bcp tem origem nas colecções das diversas instituições financeiras que o antecederam, o que lhe confere grande riqueza e diversidade. Durante o ano de 2005, o Banco desenvolveu acções orientadas para a partilha do seu acervo com a comunidade, quer pela política de cedência temporária de obras de arte a museus nacionais, quer pela realização de exposições de arte em sucursais.

Este património foi consolidado na sequência das operações que envolveram a área seguradora do Banco, contando presentemente com cerca de 2.200 obras de arte originais na categoria de pintura, mais de 3.000 múltiplos, 90 esculturas e 800 peças de mobiliário de estilo. Acrescem cerca de 500 peças de cerâmica e têxteis.

Durante o ano de 2005, a área responsável pela Gestão do Património Artístico procedeu a uma actualização profunda da base de dados (a par com a realização de inventários e controlo de qualidade), racionalizou a armazenagem de bens (com vantagens significativas em termos de segurança, apoio logístico e custos), renovou o acervo de múltiplos e desenvolveu acções de restauro e conservação.

### Acervo documental

A documentação existente na Fundação, integra um importante acervo bibliográfico, constituído essencialmente por documentos de carácter histórico e cultural, relacionados com a expansão e colonização portuguesa, com especial incidência em África.

Além de uma vasta colecção monográfica, a biblioteca inclui:



○ Exposição de Júlio Pomar e Paula Rego na sucursal Millennium bcp, na Rua do Ouro, no âmbito da iniciativa Arte Partilhada.

Manuscritos e cartografia dos séculos XVI a XIX, relacionados com a política e administração ultramarinas;  
Relatos de viagens dos descobrimentos e de exploração dos territórios;  
Aspectos etnográficos;  
Missionação;  
Legislação, relatórios de publicações oficiais.

### Imobiliário

A atitude do Millennium bcp em relação à arquitectura e ao património construído é dominada pelo esforço de qualificação e recuperação.

Pelo valor patrimonial dos edifícios e pela qualidade e sensibilidade das intervenções, as sucursais de Évora e de Barcelos constituem casos paradigmáticos neste domínio. A opção foi naturalmente a recuperação integral, adaptando o funcionamento do espaço bancário aos espaços existentes, sem prejuízo da rentabilidade e da eficácia.

Se nalguns casos a recorrência ao restauro ou à recuperação integral parece ser uma opção rigorosamente ponderada, a verdade é que noutros há lugar para a criação *ab initio*, para a obra desenvolvida de raiz, prova da versatilidade de opções da arquitectura no Millennium bcp.

A diversidade de linguagens, utilizada nas variadas soluções e projectos das sucursais Millennium bcp, desenvolve-se sobretudo numa conjugação mista de recuperação de edifícios antigos e de inovações mais ou menos radicais introduzidas em ampliações ou transformações ponderadas do existente.

O Tagusparque permitiu abraçar um filosofia completamente diferente, representando uma solução diametralmente oposta que, apesar de não apresentar as mesmas características de centralidade, respondia eficazmente ao esforço de abrigar de um modo sereno e com qualidade de vida uma enorme estrutura, já que não é fácil encontrar edifícios com potencial de adaptação

às necessidades funcionais e tecnológicas do Banco ou a aquisição de terrenos que permitam rapidamente a construção de raiz de edifícios que correspondam a essas necessidades. O facto de se tratar de um parque tecnológico e de permitir um ponderado faseamento das construções constituíram, naturalmente, interessantes vantagens.

Próximo do Arco da Rua Augusta, a ocupar quase por inteiro um quarteirão pombalino da baixa de Lisboa, situa-se outro importante edifício do Millennium bcp. Entre 1991 e 1995, no decorrer das obras de remodelação aí efectuadas, a perfuração do pavimento pôs a descoberto estruturas arqueológicas de civilizações que, ao longo dos tempos, habitaram Lisboa. Pelas suas características únicas – aí se podem percorrer 2.500 anos da História de Lisboa – este espaço, agora designado Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC), sendo propriedade do Millennium bcp, é também património da Cidade e do País, entendendo-se que, como tal, deve ser acessível ao público em geral, tendo desde a abertura acolhido mais de 70 mil visitantes. Neste sentido, a Fundação Millennium bcp, responsável pela gestão do NARC e pela organização das visitas guiadas, tem levado a efeito diversas acções de divulgação, onde se inclui a edição de catálogos ou estudos de carácter técnico e científico.



88	Síntese de indicadores
90	Presença geográfica
92	Modelo organizacional
93	Relatório de verificação emitido pela KPMG
94	Correspondência de indicadores GRI para o Millennium bcp
98	Adequação aos princípios do UN <i>Global Compact</i>



# Síntese de indicadores

	31 Dez. 2005	Verificação	31 Dez. 2004
<b>Actividade em Portugal</b>			
(milhões de euros)			
Produto bancário (em base recorrente)	1.947	🌐	1.921
Créditos concedido (bruto):			
Empresas	28.065	🌐	28.536
Particulares	20.312	🌐	17.742
Crédito concedido a PME's	7.969		7.561
Recursos totais	47.694		44.982
Valor económico acrescentado	1.581	🌐	1.485
<b>Colaboradores actividade bancária em Portugal</b>			
Total de Colaboradores	11.510		12.487
Percentagem de Mulheres	38%	🌐	36%
Colaboradores por vínculo contratual			
com contrato permanente	10.790	🌐	12.055
com contrato a termo	526	🌐	220
Estagiários	49	🌐	85
Colaboradores em regime de trabalho parcial	30	🌐	-
Colaboradores com deficiência	88	🌐	111
Colaboradores abrangidos por acordos colectivos de trabalho	11.198	🌐	12.211
Colaboradores sindicalizados	8.936	🌐	9.592
Criação líquida de emprego em Portugal	63	🌐	78
Remunerações fixas e variáveis e benefícios (milhões euros)	744	🌐	787
Taxa anual de absentismo	3,8%	🌐	3,5%
Formação anual (horas acumuladas em base comparável)	194.544		201.553
Média anual de horas de formação por Colaborador	17		16
Colaboradores afectos à gestão de risco, compliance e auditoria	157	🌐	161
<b>Clientes em Portugal<sup>1</sup></b>			
Total de clientes (milhares)	2.852		2.905
Número de sucursais	909		1.008
<b>Donativos e patrocínios</b> (milhões de euros)			
Patrocínios (Millennium bcp)	4,7	🌐	5,3
Donativos (Millennium bcp) <sup>2</sup>	2,8	🌐	1,8
Donativos (Fundação Millennium bcp)	1,1	🌐	2,2
<b>Ambiente</b> (valores estimados)			
Consumos			
Energia (TJ)	563		571
Água (m <sup>3</sup> )	350.000		370.000
Papel e cartão (ton)	1.363		1.243
Emissões GEE (ton CO <sub>2</sub> eq)	58.064		58.214
Resíduos gerados			
Papel e cartão (ton)	1.377		1.377
Tinteiros e toners (un)	31.942		30.645
Equipamento eléctrico/electrónico (un)	2.035		855



	31 Dez. 2005	Verificação	31 Dez. 2004
<b>Actividade consolidada</b>			
(milhões de euros)			
Activo total	76.850	🌐	71.320
Créditos sobre clientes (líquidos)	52.909	🌐	48.843
Recursos totais de clientes	56.363		51.562
Produto Bancário (em base recorrente)	2.527	🌐	2.363
Lucro bruto <sup>3</sup> (em base recorrente)	788	🌐	587
Impostos <sup>4</sup> (em base recorrente)	130	🌐	53
Resultado Líquido (em base recorrente)	610	🌐	528
Resultado Líquido por Acção (euros)	0,20	🌐	0,16
Varição de ganhos no fim do período	521	🌐	289
ROE	24,1%	🌐	24,0%
Cost-to-income	65,5%	🌐	72,8%
Solvabilidade global	12,9%		11,9%
Rating longo prazo (Moody's / S&P / Fitch)	A1 / A- / A+		A1 / A- / A+
<b>Investidores</b>			
Número total de acções (milhares)	3.588.331	🌐	3.257.401
Dividendo por acção (euros)	0,070		0,065
Capitalização bolsista (milhões de euros)	8.361	🌐	6.156
Número de accionistas	189.653		223.510
Total de dividendos (milhões de euros)	240		212
Pagamento a obrigacionistas (milhões de euros)	619		587
<b>Relato por segmentos geográficos</b> (milhões de euros)			
Contribuição líquida:			
Portugal	548	🌐	520
Polónia	27	🌐	8
Grécia	3	🌐	-12
Outras regiões	33	🌐	12
Crédito sobre Clientes:			
Portugal	47.241	🌐	46.126
Polónia	2.481	🌐	1.644
Grécia	2.082	🌐	1.328
Outras regiões	1.106	🌐	1.772
Recursos totais de Clientes:			
Portugal	47.694		44.778
Polónia	4.306		3.453
Grécia	2.377		1.819
Outras regiões	1.986		3.254

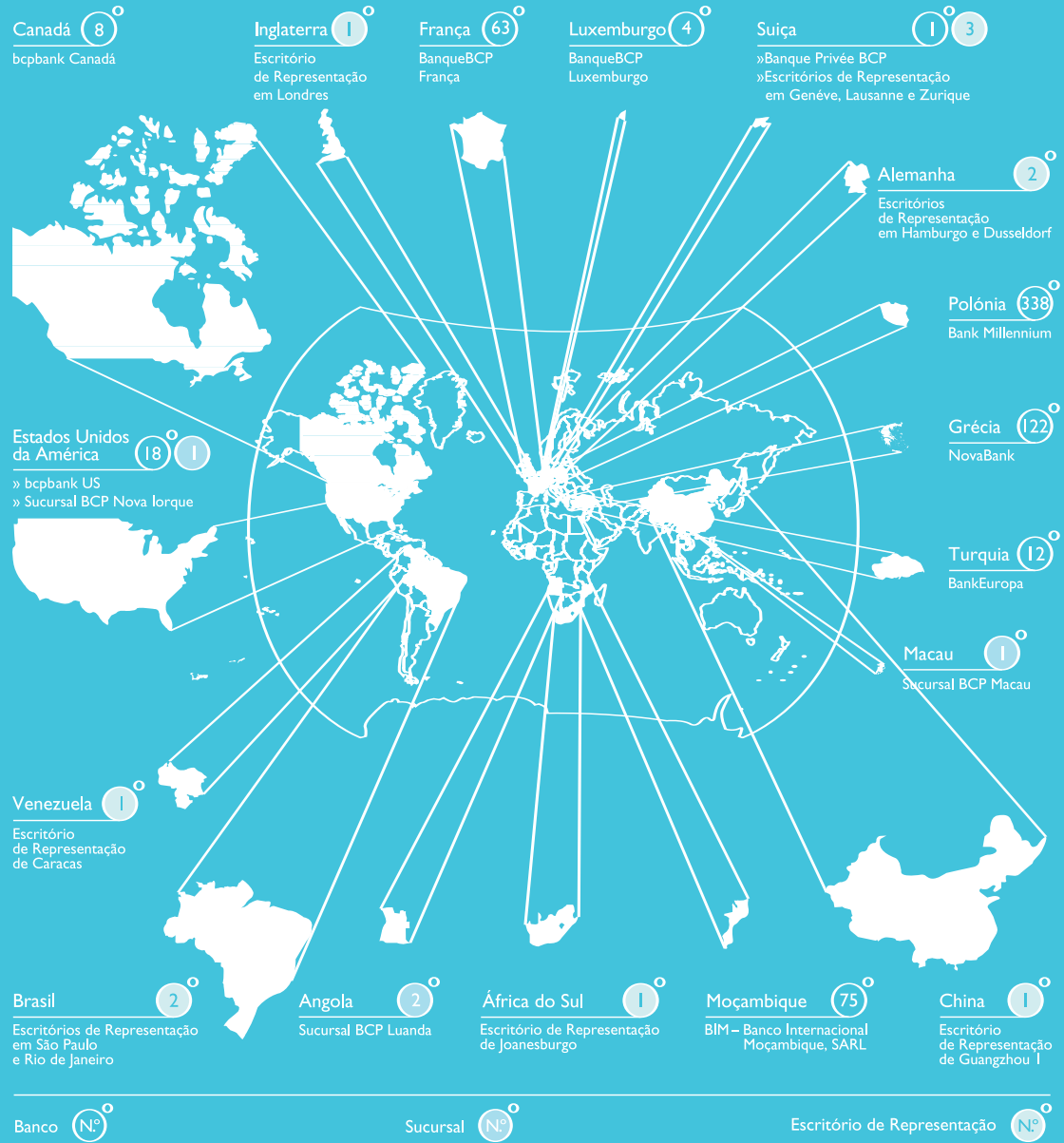
<sup>1</sup> Clientes exclusivamente do Banco Comercial Português, SA., e primeiros titulares de pelo menos um produto comercializado pelo Millennium bcp.

<sup>2</sup> Exclui dotações efectuadas pelo Millennium bcp à Fundação Millennium bcp.

<sup>3</sup> Antes de impostos e interesses minoritários.

<sup>4</sup> Dotações para impostos sobre lucros.





# Presença geográfica

Viana do Castelo (21)º

Braga (52)º

Vila Real (17)º

Bragança (10)º

Viseu (24)º

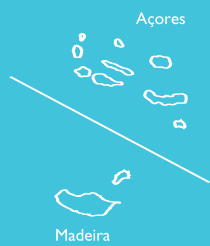
Porto (149)º

Aveiro (71)º

Coimbra (30)º

Região Autónoma dos Açores (17)º

Região Autónoma da Madeira (19)º



Guarda (12)º

Castelo Branco (14)º

Portalegre (8)º

Évora (15)º

Leiria (43)º

Lisboa (243)º

Santarém (38)º

Setúbal (56)º

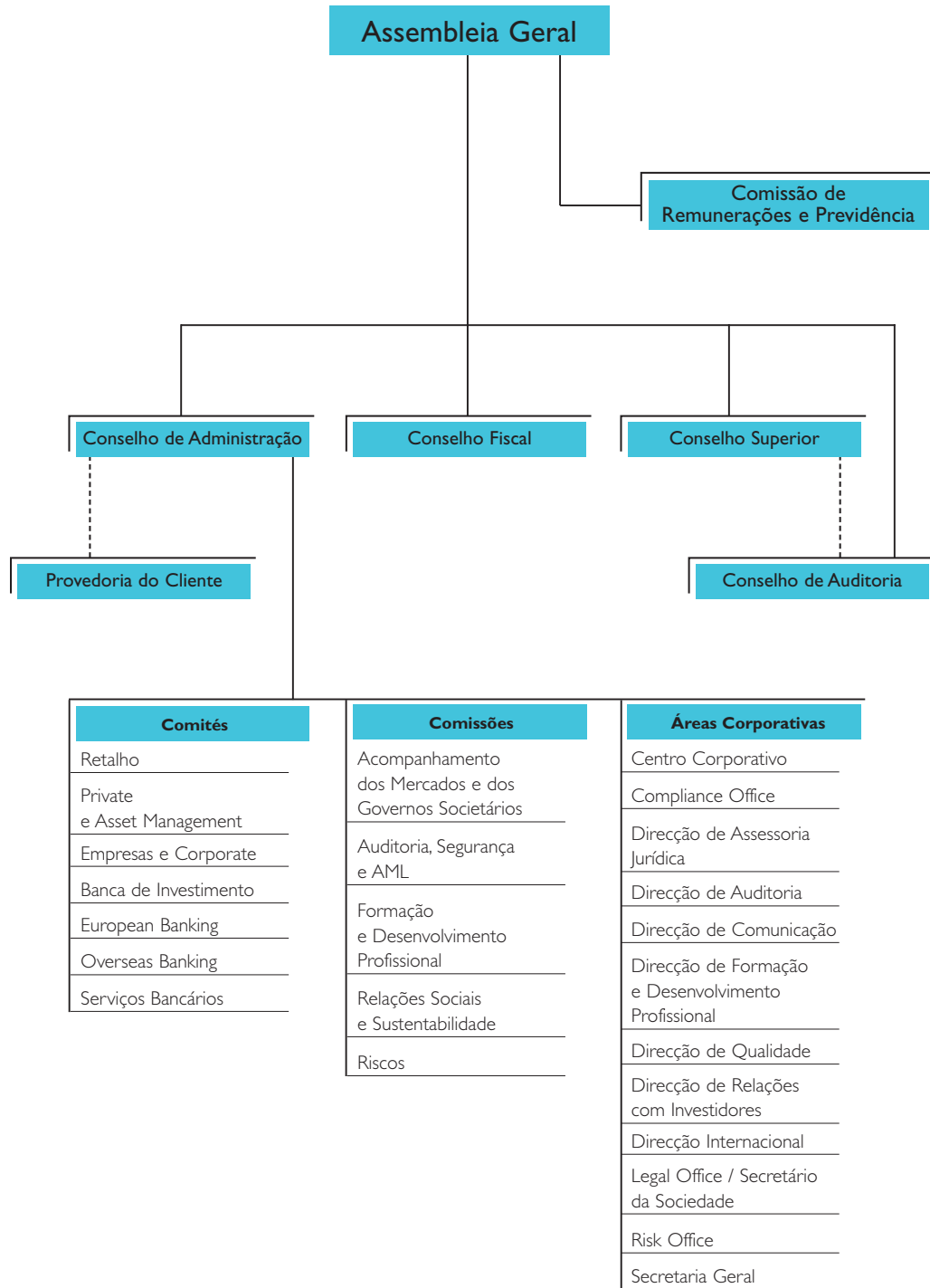
Faro (37)º

Beja (12)º

Banco (1)º



# Modelo organizacional





**KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda.**  
Edifício Monumental  
Av. Paes de Vázia, 31 - A, 11ª  
1080-006 Lisboa  
Portugal

Telefone: +351 210 110 000  
Fax: +351 210 110 124  
Internet: www.kpmg.pt

## RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO

### Introdução

1. Fomos requisitados pelo Banco Comercial Português, S.A. ("Banco") para a verificação dos dados quantitativos relativos aos dados económicos e sociais incluídos no Relatório de Sustentabilidade do exercício findo em 31 de Dezembro de 2005, cuja responsabilidade de preparação é do Conselho de Administração. O objectivo do nosso trabalho foi o de proporcionar uma revisão independente, com um nível de verificação limitado, dos dados quantitativos incluídos neste relatório e assinalados com os símbolos apresentados no parágrafo 3.

O nosso trabalho foi circunscrito aos procedimentos de verificação documental e dos sistemas de informação conforme descrito no parágrafo 3.

### Âmbito, Metodologia de Verificação e Critérios

2. O âmbito da nossa verificação inclui a informação quantitativa respeitante a dados económicos e sociais, da actividade do Banco e das suas subsidiárias em Portugal, para o exercício findo a 31 de Dezembro de 2005. O perimetro de empresas consideradas pelo Conselho de Administração é descrito no capítulo "Âmbito e abrangência" do Relatório de Sustentabilidade.

O nosso trabalho de revisão foi efectuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalho de Garantia de Fiabilidade ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagements 3000*) para processos de verificação de informação não financeira. Esta Norma define que a emissão de um parecer de revisão limitada, com um nível de segurança moderado, pelo que o nosso trabalho de verificação não teve como objectivo a emissão de uma opinião de auditoria.

Dado que não existem normas geralmente aceites, que sejam aplicáveis à preparação de relatórios de sustentabilidade, o Banco aplica critérios internos, definidos pelo Conselho de Administração e critérios externos, conforme descritos nos capítulos "Síntese de Indicadores" e "Correspondência de Indicadores GRI para o Millennium bcp", respectivamente do Relatório de Sustentabilidade.

3. Nesta base, o nosso trabalho consistiu essencialmente nos seguintes procedimentos:
  - Realização de entrevistas com colaboradores e responsáveis pela preparação dos dados quantitativos, com o objectivo de obter um nível de conhecimento razoável sobre os processos de recolha e preparação da informação;
  - Verificação de dados económicos e sociais assinalados com o símbolo (⊕) através da realização de testes e obtenção de evidência documental para uma amostra de dados;
  - Comparação de dados económicos, assinalados com o símbolo (⊕), com as demonstrações financeiras do Grupo para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2005.

### Conclusão

4. Com base no trabalho descrito neste relatório, o qual foi executado tendo em vista a obtenção de uma segurança moderada, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os dados económicos e sociais assinalados no Relatório de Sustentabilidade com os símbolos referidos no parágrafo 3, não criam ilusões de distorções materialmente relevantes.

Lisboa, 24 de Janeiro de 2006

**KPMG**

KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda, uma firma portuguesa membro do PwC International, uma rede global

KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Lda  
Incorporada por Quotas - Capital Social: 5.000 Euros  
Número de Registo: N.º 211 641 634

Incorporada na  
Comunidade de Registo  
Comercial de Lisboa sob o  
n.º 211 641

**Relatório  
de verificação  
emitido  
pela KPMG**



# Correspondência de indicadores GRI para o Millennium bcp

	n.r.	Página
<b>Visão e estratégia</b>		
1.1 Visão e estratégia relativamente ao contributo para o desenvolvimento sustentável		13, 20, 21
1.2 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração		7-9
<b>Perfil</b>		
<b>Perfil organizacional</b>		
2.1 Identificação		5
2.2 Produtos e serviços		45-54
2.3 Estrutura operacional		92
2.4 Descrição dos principais departamentos, empresas operacionais e joint ventures		92
2.5 Países em que está presente		90
2.6 Tipo e natureza legal de propriedade		5
2.7 Mercados servidos		45
2.8 Dimensão da organização		88
2.9 Lista de stakeholders	X	
<b>Âmbito do relatório</b>		
2.10 Contactos, incluído endereços de e-mail		101
2.11 Período a que as informações do relatório reportam		5
2.12 Data do relatório anterior		5
2.13 Abrangência do relatório		5
2.14 Alterações significativas desde o relatório anterior		18
2.15 Situações que possam afectar a comparabilidade com relatórios anteriores		5, 7
2.16 Explicação da reelaboração de informação declarada em relatórios anteriores		5
<b>Perfil do relatório</b>		
2.17 Razões para não aplicar os princípios do GRI		97
2.18 Critérios e definições usados na contabilização dos custos e benefícios		93, 99
2.19 Alterações significativas face aos anos anteriores nos métodos de medição	X	
2.20 Políticas e práticas internas para assegurar a exactidão, integridade e confiabilidade		5, 93
2.21 Políticas e procedimentos para a verificação imparcial do relatório		93
2.22 Meios para obter informações adicionais		101
<b>Estrutura de governação e sistemas de gestão</b>		
<b>Estrutura de governação</b>		
3.1 Estrutura de governação		38, 39
3.2 Percentagem de administradores independentes e não-executivos		38
3.3 Definição do grau de informação necessária para o Conselho de Administração orientar a direcção estratégica da organização, incluindo questões relativas às oportunidades e riscos ambientais e sociais		21, 22
3.4 Processos do Conselho de Administração para identificação e supervisão da gestão dos riscos e das oportunidades económicas, ambientais e sociais		21, 22
3.5 Vínculo entre a remuneração dos executivos e as metas financeiras e não-financeiras da organização	X	
3.6 Estrutura organizacional e responsáveis pela supervisão, implementação, e auditoria das políticas económicas, ambientais e sociais		21, 22, 92
3.7 Missão e valores, códigos de conduta ou de princípios internos, e políticas relevantes para performance económica, ambiental e social, bem como para o status da sua implementação		13, 20
3.8 Mecanismos que permitem aos accionistas fazer recomendações ao conselho de administração		29, 30, 31, 38
<b>Participação de stakeholders</b>		
3.9 Base para identificação e selecção dos principais stakeholders		26-37



continua

	n.r.	Página
3.10 Formas de consulta aos stakeholders		26-37
3.11 Tipo de informação gerada pelas consultas aos stakeholders		26-37
3.12 Uso das informações resultantes das consultas aos stakeholders		26-37
<b>Políticas abrangentes e sistemas de gestão</b>		
3.13 Aplicabilidade do princípio de precaução pela organização		39, 42, 43
3.14 Cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário sobre questões económicas, ambientais e sociais que a organização subscreva ou endosse		23, 75
3.15 Principais associações industriais e empresariais, organizações nacionais e internacionais de defesa dos direitos pessoais a que a organização pertença		62, 83
3.16 Gestão da cadeia de fornecedores e seu desempenho social e ambiental		36, 37
3.17 Gestão dos impactes económicos, ambientais e sociais indirectos		20, 28, 29, 70
3.18 Alterações de localização das operações	X	
3.19 Procedimentos relativos ao desempenho económico, ambiental e social		20, 71-75
3.20 Certificação relativa a sistemas de gestão económica, ambiental e social		53, 71, 93
<b>Desempenho económico</b>		
<b>Cientes</b>		
EC1 Produto bancário e total de activos		88, 89
EC2 Análise regional de mercado		89
<b>Fornecedores</b>		
EC3 Volume de compras		36
EC4 Grau de cumprimento com fornecedores		37
EC11 Classificação de fornecedores por país	X	
<b>Colaboradores</b>		
EC5 Montante salarial e benefícios		88
<b>Investidores</b>		
EC6 Distribuições aos investidores		89
EC7 Lucro		89
<b>Sector público</b>		
EC8 Impostos pagos		89
EC9 Subsídios recebidos	X	
EC10 Doações, em dinheiro ou em espécie, discriminadas por tipo e por grupo		80, 88
<b>Impactes económicos indirectos</b>		
EC13 Impactes económicos indirectos		26-37
<b>Desempenho ambiental</b>		
EN1 Consumo total de materiais por tipo		73, 88
EN2 Percentagem de materiais utilizados que são resíduos de fontes externas		73
EN3 Consumo directo de energia, segmentado por fonte primária		72, 88
EN4 Consumo indirecto de energia		72
EN5 Consumo total de água		73, 88
EN6 Localização e áreas das terras em habitats ricos em biodiversidade		75
EN7 Descrição dos principais impactes sobre a biodiversidade associados a actividades e/ou produtos e serviços em ambientes terrestres, de água doce ou marítimos		50, 75
EN8 Emissões de gases com efeito de estufa (GEE)		74, 88
EN9 Utilização e emissão de substâncias destruidoras da camada do ozono		74
EN10 NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo		74
EN11 Quantidade total de resíduos por tipo e destino		73, 88
EN12 Descargas significativas para a água, por tipo		74
EN13 Derrame significativo de produtos químicos, óleos e combustíveis, por número total de ocorrências e por volume total		74
EN14 Impactes ambientais significativos dos principais produtos e serviços		50, 75
EN15 Percentagem recuperável dos produtos vendidos ao fim do seu ciclo de vida e percentagem efectivamente recuperada	X	
EN16 Incidentes ou multas pela não cumprimento das declarações, convenções, tratados internacionais, legislação nacional, regional e local sobre assuntos ambientais		75



	n.r.	Página
EN17 Iniciativas para uso de fontes de energia renovável e para aumentar a sua eficiência energética		73-74
EN30 Outras emissões indirectas relevantes de gases com efeito de estufa		74
<b>Desempenho social</b>		
<b>Emprego</b>		
LA1 Detalhe dos Colaboradores		55, 88
LA2 Criação líquida de emprego		88
INT2 Variação de Colaboradores		59, 88
INT3 Satisfação dos Colaboradores		56
INT4 Remuneração gestores seniores	X	
INT5 Incentivos		56, 88
<b>Trabalho e relações laborais</b>		
LA3 % Colaboradores representados por sindicatos ou cobertos por ACT		88
LA4 Política e procedimentos envolvendo informação, consulta e negociação com os Colaboradores sobre mudanças nas operações da organização		34, 35, 59
LA13 Provisão para representação formal de Colaboradores em órgãos de decisão/governança		34, 35, 59
<b>Saúde e segurança</b>		
LA5 Práticas sobre registo e notificação de acidentes e doenças ocupacionais		62
LA6 Descrição de comités formais sobre saúde e segurança	X	
LA7 Tipo de lesões, dias perdidos, índice de absentismo e número de óbitos		62, 88
LA8 Descrição de políticas ou programas a respeito de VIH/Sida	X	
LA14 Evidência de conformidade substancial com as directrizes ILO		62
LA15 Descrição dos acordos formais com sindicatos ou representantes envolvendo saúde e segurança no trabalho		62-64
<b>Formação e Educação</b>		
LA9 Média de horas de formação		57, 88
LA16 Descrição de programas para apoiar a continuidade da vida laboral e finais de carreira		59, 65
LA17 Políticas e programas específicos para gestão da capacidade e formação		59-61
<b>Diversidade e oportunidade</b>		
LA10 Descrição das políticas ou programas promotores de igualdade de oportunidades		60, 61
LA11 Composição da direcção e do grupo responsável pela governança		38
INT6 Relação salarial Homem/Mulher		56
INT7 Perfil de Colaborador por nível hierárquico		55
<b>Direitos Humanos</b>		
HR1 Política sobre Direitos Humanos		13, 23
HR2 Consideração do impacte sobre DH nos investimentos e tomadas de decisão de compra		13, 23
HR3 Descrição de políticas e procedimentos para avaliar e abordar o desempenho em DH dentro da cadeia de fornecedores		13, 23, 36
HR4 Descrição da política global e procedimentos ou programas que previnam todas as formas de discriminação		13, 23, 60
HR5 Descrição da política de liberdade de associação		13, 23, 36, 60
HR6 Políticas que excluam o trabalho infantil		13, 23
HR7 Políticas para prevenir o trabalho forçado e compulsório		13, 23
<b>Comunidade</b>		
SO1 Políticas para gerir impactes sobre as comunidades		39, 79-85
SO4 Prémios recebidos que sejam relevantes para o desempenho social, ético e ambiental		10
<b>Suborno e corrupção</b>		
SO2 Políticas, procedimentos, sistemas de gestão e outros mecanismos referentes a corrupção e suborno		39-41



	n.r.	Página
<b>Contribuições políticas</b>		
SO3 Políticas, procedimentos, sistemas de gestão e outros mecanismos referentes a gestão de lobbies e contribuições políticas	X	
SO5 Quantia de dinheiro pago a partidos políticos	X	
<b>Concorrência e preços</b>		
SO6 Decisões judiciais relativas e regulamentações, anti-trust e monopólios	X	
SO7 Prevenção de comportamentos anticompetitivos		42
<b>Clientes e produtos</b>		
<b>Saúde e segurança dos clientes</b>		
PR1 Políticas para preservar a saúde e segurança dos clientes		28, 54
PR4 Não conformidade com legislação de saúde e segurança		28, 54
PR5 Reclamações		27-29
PR6 Conformidade voluntária com código de conduta ou prémios recebidos		13, 23, 83
<b>Prestação de serviços</b>		
PR2 Políticas relacionadas com informação de produtos e serviços		39, 43, 52, 53
PR8 Satisfação dos Clientes		28, 52
<b>Publicidade</b>		
PR9 Conformidade com adesão a padrões e códigos voluntários sobre publicidade		34
PR10 Violação de regulamentações em publicidade e marketing		34
<b>Respeito da privacidade</b>		
PR3 Confidencialidade e respeito pela privacidade do Cliente		28, 44
PR1 I Reclamações relacionadas com violação da privacidade		28, 44
<b>Produtos e serviços financeiros</b>		
RB1 Aspectos socialmente relevantes na prestação de serviços		45-54
RB2 Perfil da carteira de crédito		48, 88
RB3 Empréstimos com elevado benefício social		48, 66
IB1 Política de investimento		49, 75
IB3 Empréstimos com elevado benefício social 		49, 67
AM1 Política de gestão de activos relacionada com responsabilidade social		51
AM2 Activos sob gestão com elevado benefício social 		51
AM3 Política de intervenção socialmente responsável na qualidade de accionista		51

**Alguns indicadores GRI não foram reportados no presente relatório, designadamente:**

- 2.9 Lista de Stakeholders ao abrigo de sigilo por razões deontológicas (Clientes), ou demasiado extensa para permitir a sua nomeação.
- 2.19 Não aplicável por se tratar do primeiro relatório de sustentabilidade publicado pelo Millennium bcp.
- 3.5/INT4 Detalhes sobre a remuneração publicados no Volume II do Relatório e Contas do exercício de 2005.
- 3.18 Não se registaram alterações significativas de localizações.
- EC11 Relatório é limitado à actividade em Portugal.
- EC9 Não existe informação a reportar.
- EN15 O Millennium bcp apenas comercializa serviços e produtos financeiros pelo que não existe recuperação de produtos para reutilização.
- LA6 Inexistentes
- LA8 Inexistentes
- SO3 Inexistentes
- SO5 Inexistentes
- SO6 Inexistentes



# Adequação aos Princípios do UN Global Compact

## Comunicação de progresso

Princípios do <i>Global Compact</i>	Indicadores GRI correspondentes	Página
1. Respeitar e promover os Direitos Humanos proclamados internacionalmente.	HR1, HR2, HR3, HR4	13, 23, 36, 60
2. Assegurar-se da não-cumplicidade com a violação dos Direitos Humanos.	HR2, HR3	13, 23, 36
3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efectivo do direito à negociação colectiva.	HR5, LA3, LA4	13, 23, 34-36, 60, 88
4. Promover a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório.	HR7	13, 23
5. Apoiar a abolição efectiva do trabalho infantil.	HR6	13, 23
6. Promover a não-discriminação relativa ao trabalho e ao emprego.	HR4, LA10, LA11	13, 23, 38, 60
7. Apoiar atitudes e medidas de prevenção perante os desafios ambientais.	EN17	73, 74
8. Promover uma maior responsabilidade ambiental.	EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN15, EN16	72, 73, 88 50, 73-75, 88 74 73, 74, 88 75
9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias amigas do ambiente.	EN14, EN17	50, 75
10. Combater todas as formas de corrupção, incluindo a extorsão e o suborno.	SO2	39-41

# Indicadores e critérios adoptados

## **Produto bancário**

Inclui margem financeira, rendimentos de instrumentos de capital, comissões líquidas, resultados em operações financeiras, resultados por equivalência patrimonial e outros resultados de exploração, excluindo operações não recorrentes.

## **Valor económico acrescentado**

Inclui custos com pessoal, impostos sobre lucros, amortizações e lucros brutos antes de impostos e interesses minoritários, excluindo operações não recorrentes.

## **Varição de ganhos no fim do período**

Inclui "goodwill" + reservas livres e resultados acumulados + reservas legais e estatutárias

## **Cost-to-income**

[Custos com pessoal + Outros gastos administrativos + Amortizações do exercício] / Produto bancário

## **Criação líquida de emprego**

Consiste na diferença entre o n.º de Colaboradores entrados com contrato permanente e idade <= 30 anos e a saída de Colaboradores com contrato permanente com idade <= 30 anos.

## **Consumo de electricidade**

Estimativa para 2004 indicada no Relatório de Gestão de Energia do 2.º Trimestre de 2005 da PLM; consumo total de 2005 estimado com base nos dados do período de Julho de 2004 a Junho de 2005.

## **Emissões e consumos indirectos de electricidade**

Utilizaram-se os factores de emissão e conversão da Agência Internacional de Energia (IEA), referentes à electricidade produzida em Portugal em 2002, para calcular o consumo indirecto de energia primária e as emissões de GEE, implicados na aquisição de electricidade à rede pública.

## **Consumo de gás natural**

Valor de 2004 indicado pela PLM; valor de 2005 estimado com base no período de Janeiro a Setembro de 2005.

## **Consumo de água**

Valor de 2004 indicado pela PLM; valor de 2005 estimado com base no valor de 2004 em função da evolução do número de colaboradores.

## **Consumo de papel/cartão e plásticos**

Total estimado com base no peso dos produtos mais consumidos, e nos valores totais registados no economato em 2005. Em 2004 o consumo foi estimado a partir da média mensal registada no último quadrimestre do ano.

## **Consumo de tinteiros/toners e pilhas**

Em 2004 o consumo foi estimado a partir da média mensal registada no último quadrimestre do ano.



**Emissões atmosféricas relacionadas com a frota automóvel**

Assumiu-se que todos os veículos da frota do Grupo são ligeiros comerciais a gasóleo. Os factores de emissão para Portugal utilizados referem-se ao ano de 2002 (publicados no EMEP/CORINAIR).

**Emissões atmosféricas das viagens**

As distâncias percorridas de comboio em Portugal baseiam-se em dados da REFER. Assumiu-se como referência o factor de emissão de GEE do comboio intercidades, calculado pela CarbonoZero, para a totalidade das viagens de comboio realizadas. As distâncias percorridas de avião foram calculadas usando a latitude e longitude das cidades. Para as viagens de avião assumiram-se os factores de emissão também calculados pela CarbonoZero, considerando como longo curso viagens com distâncias superiores a 6000 km, médio curso entre 1500 e 6000 km, e curto curso inferiores a 1500 km.

**Emissões atmosféricas da cogeração**

Os factores de emissão de GEE são os publicados pelo Programa Nacional para as Alterações Climáticas (PNAC) e os de outros poluentes são os publicados pelo Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC – Indústria da Energia).

**Emissões atmosféricas relacionadas com o aquecimento**

Utilizaram-se os factores de emissão do IPCC (para fontes comerciais) e do Instituto do Ambiente (IA) no âmbito do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE).

**Poder Calorífico Inferior e densidade de combustíveis**

Foram utilizados os publicados pelo IA no âmbito do CELE.

**SDCO**

Foram utilizados os potenciais inibidores de ozono do Protocolo de Montreal.

**Resíduos de papel/cartão**

A quantidade total produzida representa o somatório da quantidade encaminhada para valorização e de uma quantidade estimada de resíduos produzidos a partir dos consumos de papel/cartão que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes.

**Tinteiros e toners usados e resíduos de pilhas**

Considerou-se que a quantidade total produzida seria igual ao consumo.

**Resíduos de plástico**

Estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de garrafas de água e de artigos de plásticos do economato, que habitualmente não se destinam a arquivo nem a clientes.

**Efluentes líquidos e cargas poluentes**

Os dados apresentados tratam-se de uma estimativa, calculada com base em METCALF & EDDY (1991) a partir do número de Colaboradores.

**Biodiversidade**

Consideram-se ecossistemas ricos em biodiversidade, os protegidos por leis nacionais e europeias de conservação na natureza, classificados como Áreas Protegidas ou Rede Natura 2000.

# Acrónimos

**BCSD Portugal** – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (Business Council for Sustainable Development)

**CBO5** – Carência Bioquímica de Oxigénio, 5 dias, 20° C.

**CCl4** – Tetracloreto de Carbono

**CELE** – Comércio Europeu de Licenças de Emissão

**CH4** – Metano

**CO2** – Dióxido de Carbono

**COV** – Compostos Orgânicos Voláteis

**COVNM** – Compostos Orgânicos Voláteis Não Metânicos

**CQO** – Carência Química de Oxigénio

**FCT/UNL** – Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

**GEE** – Gases com Efeito de Estufa

**GRI** – Global Reporting Initiative

**HBFC** – Hidrobromofluorocarbonetos

**HCFC** – Hidroclorofluorocarbonetos

**HFC** – Hidrofluorcarbonetos

**IA** – Instituto do Ambiente

**IEA** – Agência Internacional de Energia (International Energy Agency)

**ILO** – International Labor Organization

**IMAR** – Instituto do Mar

**IPCC** – Intergovernmental Panel on Climate Change

**N** – Azoto

**N2O** – Óxido nitroso

**NH3** – Amoníaco

**NOx** – Óxidos de Azoto

**P** – Fósforo

**PFC** – Perfluorcarbonetos

**SDCO** – Substâncias Depletoras da Camada do Ozono

**SF6** – Hexafluoreto de Enxofre

**SO2** – Dióxido de Enxofre

**SST** – Sólidos Suspensos Totais

**TJ** – Tera Joules

**Ton** – Toneladas

**UN** – Nações Unidas (United Nations)

**WBCSD** – World Business Council for Sustainable Development



## Agradecimento

Este Relatório resulta de um trabalho de equipa e incorpora contributos de diversas áreas e numerosos Colaboradores do Millennium bcp, a que se somaram outros de pessoas e instituições externas, que muito contribuíram para o enriquecer.

A todos os que de algum modo colaboraram, queremos aqui deixar expressos os nossos agradecimentos.

## Dê-nos a sua opinião

Estamos verdadeiramente interessados em conhecer a sua opinião sobre este Relatório.

Sobre a forma e sobre o conteúdo, sobre o que parece a mais ou sobre o que falta, gostaríamos de saber a sua opinião pessoal; como Cliente, Accionista, Fornecedor, Colaborador ou simplesmente como Leitor crítico e interessado.

Por favor, faça-nos chegar a sua opinião directamente para: [sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)

## Contactos

### Millennium bcp

Banco Comercial Português, S.A.

[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Praça D. João I, 28 – 4000-295 Porto – Portugal

Telefone: (+351) 22 607 11 42

Rua Augusta, 84 – 1149-023 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 10 00

### Direcção de Comunicação

Rua Augusta, n.º 84-2.º – 1149-023 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 17 41

Correio-electrónico: [comunicar@millenniumbcp.pt](mailto:comunicar@millenniumbcp.pt)

### Direcção Internacional

Av. José Malhoa, Lote 1686-9.º andar – 1070-157 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 721 80 68

### Relações com Investidores

Rua Augusta, n.º 84-1.º – 1149-023 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 21 321 10 81

Correio-electrónico: [investors@millenniumbcp.pt](mailto:investors@millenniumbcp.pt)



**Propriedade:** Millennium bcp

**Consultoria ambiental:** IMAR – Instituto do Mar;  
pólo da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

**Produção gráfica:** Choice – Comunicação Global, Lda. – [www.choice.pt](http://www.choice.pt)

**Impressão e acabamentos:** SocTip – Sociedade Tipográfica, SA

**Depósito legal:** 217685/04

Impresso em Março de 2006

[www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Banco Comercial Português, S.A., Sociedade Aberta  
Sede: Praça D. João I, 28 – 4000-295 Porto  
Capital Social: 3.588.331.338 Euros  
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto  
com o N.º único de matrícula e de Contribuinte 501 525 882