



Balanço do:

# Plano Diretor de Sustentabilidade 2010 - 2012

PROGRESSOS E OBJETIVOS



## Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012

Enquadramento e Objetivos

Estado de avanço das atividades

### Dimensão Económica

Governance de Sustentabilidade

Clientes

### Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade

### Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental

### Comunicação

Comunicação Interna e Externa



"Escolha do Consumidor" é uma distinção da ConsumerChoice - Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor. Para mais informações poderá consultar [www.escolhadofconsumidor.com](http://www.escolhadofconsumidor.com).

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

707 50 24 24  
Atendimento Personalizado 24h

**PREMIADOS  
POR SI.  
OBRIGADO!**

**Millennium**  
bcp

# M INVISTA NO FUTURO COM O SEU BANCO



## AUMENTO DE CAPITAL SETEMBRO DE 2012

- MONTANTE TOTAL: 500.000.000€
- PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO: 14 A 28 DE SETEMBRO DE 2012
- PREÇO DE SUBSCRIÇÃO: 0,04€
- DESTINADO A AÇIONISTAS
- ABERTO A INVESTIDORES QUE COMPREM DIREITOS DE SUBSCRIÇÃO

Não dispensa a consulta do prospeto da Oferta disponível em [www.cmmv.pt](http://www.cmmv.pt) e [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

Not for release, publication or distribution directly or indirectly in or into or to any person located or resident in Canada, Australia, United States, Japan or South Africa, or in any jurisdiction where such publication, distribution or release is unlawful.

Banco Comercial Português, S.A. sociedade aberta - Sede: Praça D. João I, n.º 28, 4000-295 Porto - Capital Social 3.000.000.000 Euros - Número único de matrícula e de identificação fiscal 501525882.

707 50 24 24

Atendimento Personalizado 24h

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

# PARTICIPE NO AUMENTO DE CAPITAL 2012



Millennium  
bcp

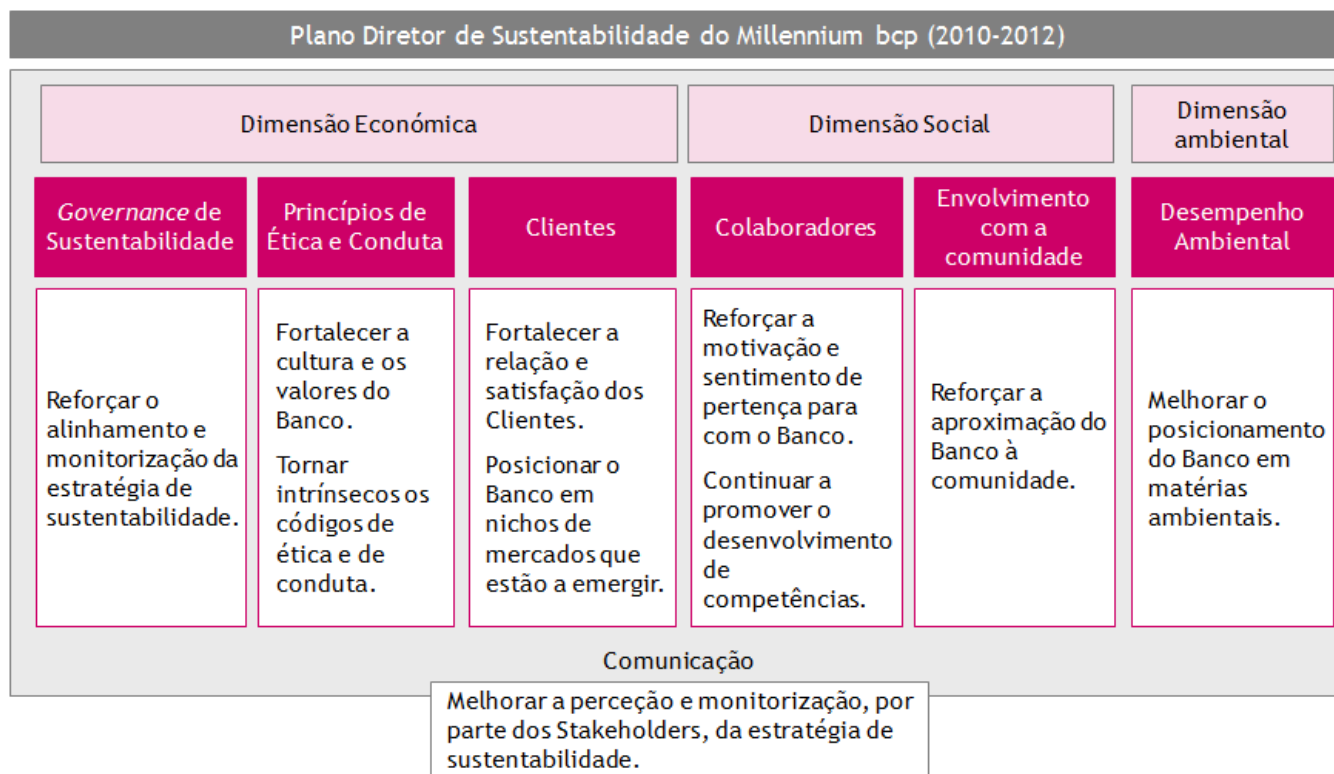
Balanço do:

## Plano Diretor de Sustentabilidade 2010-2012

Enquadramento e Objetivos

Estado de avanço das atividades

De forma a refletir o seu compromisso com os seus Stakeholders no âmbito da sustentabilidade, o Millennium bcp definiu a sua estratégia de atuação para o triénio 2010 - 2012, através do **Plano Diretor de Sustentabilidade 2010 - 2012**:



Este documento pretende dar continuidade às publicações anteriores (2010 e 2011) do documento - PROGRESSOS E OBJETIVOS -, informando os Stakeholders sobre o estado de avanço das atividades previstas no plano, descrevendo as principais atividades desenvolvidas durante o ano de 2012, para o seu cumprimento.

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

Totalmente implementada ●  
Não iniciada ○

(continua)

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

**M**  
CLIENTE FREQUENTE

8 produtos e serviços bancários

Por ~~8~~€/mês + imposto do selo

Adira já até 24.02.2012 e pague só 4€/mês (Imp. selo) até 29.06.2012

Faça as contas, é um bom negócio!

Podem acrescer encargos originados pela utilização de produtos e serviços associados

Informe-se no Millennium.

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

707 50 24 24  
Atendimento Personalizado

Millennium  
bcp

## Dimensão Económica

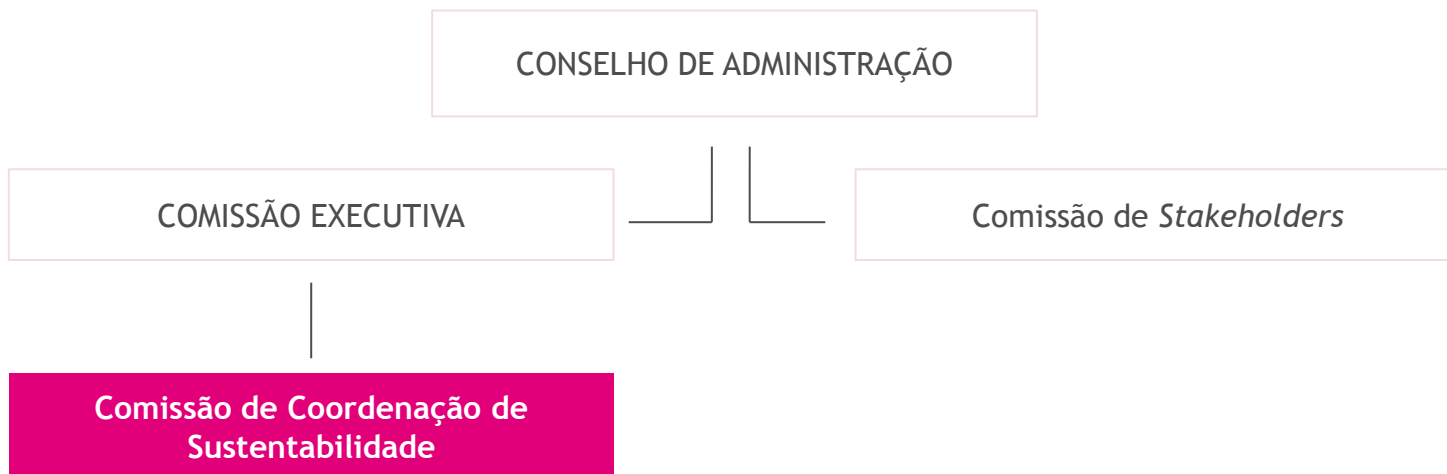
Governance de Sustentabilidade  
Clientes

### Gestão, Coordenação e Monitorização

#### Linhas de Atuação

- Criar metodologia de monitorização do plano de ações aprovado

O **modelo de governance de sustentabilidade** do Millennium bcp é organicamente enquadrado na Comissão de *Stakeholders* e na Comissão de Coordenação de Sustentabilidade, que apoiam, no domínio da responsabilidade social e corporativa as decisões do Conselho de Administração e da Comissão Executiva.





### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

#### Linhas de Atuação

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

A **formação** permanece como uma prioridade, expressando o empenho e compromisso do Millennium bcp em valorizar os seus Colaboradores. Em 2012, o Departamento de Formação prosseguiu a sua missão no sentido de reforçar as competências dos Colaboradores do Banco, numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, incrementar níveis de qualidade de serviço, e maximizar a eficiência nos serviços prestados aos Clientes.

Numa perspetiva de alinhamento da missão com os objetivos de negócio privilegiou-se a elaboração de planos integrados de formação: i) na área de recuperação de crédito no âmbito da reestruturação da Direção de Recuperação; e ii) às áreas comerciais, com o lançamento do programa - *Service to Sales* - integrado no “Projeto M”. Lançado em 2012, o “Projeto M” representa um novo modelo de negócio criado para criar maior eficiência na abordagem ao *Mass-market*, um novo modelo de serviço para Clientes Afluentes e Negócios, aposta nos jovens ativos e *self-directed*, bem como numa plataforma multicanal líder, que deverá permitir a reconfiguração da rede de sucursais, a concentração de capacidade e a otimização de recursos.

**8.139** Colaboradores formados  
**147.299** Horas de formação  
**248** Ações de formação

### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

#### Direção de Recuperação do Retalho

Foram criados dois planos de formação um para os técnicos que integraram os novos Centros Regionais e outro plano de formação destinado aos Responsáveis dos mesmos. Os planos, foram desenvolvidos em sala, com formação presencial técnica e comportamental, e via *e-learning*, com o acompanhamento de Técnicos de Recuperação com domínio conceptual e operativo dos diferentes produtos de crédito.

#### Service to Sales, Projeto M

Assente em dois pilares estratégicos - proporcionar ao Cliente uma experiência diferenciadora, simples e rápida; aumentar Vendas e Rentabilidade -, o *Service to Sales*, representa um novo modelo de atendimento presencial para o *Mass Market*.

A formação, em sala, envolveu os Coordenadores Comerciais das sucursais piloto (9) e das sucursais do 1º roll-out (78), que posteriormente ministraram a formação na sucursal aos seus Colaboradores.

Recuperação de  
crédito

**445** Colaboradores formados  
**5.708** Horas de formação

**S2S** SERVICE TO SALES



**SERVICE TO SALES**  
**A NOVA FORMA**  
**DE FAZER BANCA**

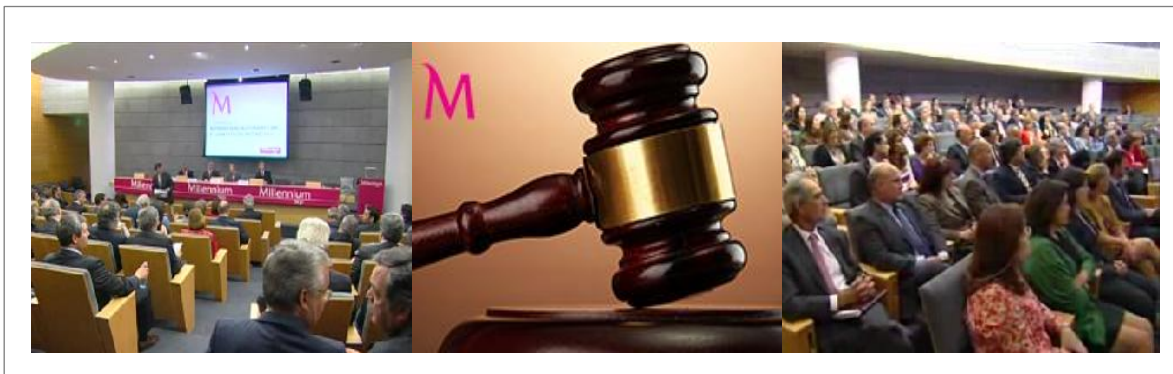
## Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

### Conferências de Direito Bancário

Foi dada continuidade ao ciclo de conferências de Direito Bancário, lançado em 2011 pela Direção de Contencioso, com o objetivo de reunir Colaboradores, Advogados que colaboram regularmente com o Banco e convidados reconhecidos para debater os temas abordados em cada uma das conferências:

- “Constituição da República Portuguesa: Letra “Viva” ou Letra “Morta”” - Prof. Dr. Jorge Miranda;
- “Os Mercados, a Regulação e a Crise Financeira” - Dr. Guilherme de Oliveira Martins;
- “Insolvência: Recuperação vs Liquidação” (realizada no Porto)- Dr. António Maria Lencastre;
- “Insolvência: Recuperação vs Liquidação” (realizada em Lisboa) - Dr. Virgílio Futre;
- “Intermediação Financeira e Conflito de Interesses” - Dr. Amadeu José Ferreira.

**5** Conferências  
**1.000** Colaboradores participaram  
**84%** Índice de satisfação



### Qualidade e Transparência no Serviço ao Cliente

Em 2012, manteve-se a monitorização contínua e regular da **satisfação dos Clientes**, através de diversos inquéritos que permitiram avaliar várias experiências dos Clientes na sua relação com o Banco, e o serviço prestado em geral. As análises e estudos efetuados (34) permitem também identificar um conjunto de desafios e oportunidades que resultaram em medidas concretas, como seja a sistematização de novas práticas comerciais que visam o reforço da relação comercial, através de uma maior regularidade de contactos por iniciativa do Banco, de um maior grau de conhecimento das necessidades dos Clientes e conseqüentemente uma melhor adequação da oferta de produtos e serviços financeiros.

Iniciou-se a avaliação das experiências através dos canais diretos, logo após cada interação com o Banco, aumentando a frequência na sua monitorização, permitindo detetar e corrigir atempadamente eventuais deficiências do serviço face às expectativas de cada Cliente e também introduzir melhorias nos diversos processos de negócio.

### Nível de Satisfação dos Clientes

**80,2** Satisfação Global

**86,7** Continuidade

**79,3** Recompra

\* Valor obtido numa escala de 100 pontos índice



**AVALIAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS:  
+ QUALIDADE  
+ PRÓXIMOS DOS CLIENTES**

## Produtos e Serviços

### Linhas de Atuação

- Promover a oferta de produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais

### Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF)

Reforçaram-se os pacotes de soluções “SAF - Particulares”, dando-lhes maior abrangência de aplicação e novas soluções, propondo aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, mantendo o cumprimento das suas responsabilidades de crédito, mediante a consolidação de dívidas, alargamentos de prazo ou reestruturação dos planos de pagamento, em condições mais vantajosas.

**13.284**

Clientes acompanhados

**27.098**

Alterações contratuais

**646**

Milhões EUR em reestruturação

### Crédito Universitário

Manteve-se o apoio aos jovens que pretendem continuar um percurso académico através da **Linha de Crédito Universitário** - crédito pessoal com garantia mútua destinado ao financiamento de cursos de especialização tecnológica, licenciaturas, pós-graduações, mestrados, doutoramentos e cursos abrangidos por programas de mobilidade internacional (Erasmus), que resulta de um Protocolo assinado com as Sociedades de Garantia Mútua, em consonância com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Esgotou-se o plafond disponível para o ano letivo 2012/ 2013.

**137** Estudantes apoiados

**1,24** Milhões EUR financiados

## Clientes

### Produtos e Serviços

#### Apoio ao Empreendedorismo e Criação do Próprio Emprego

Linhas de financiamento - **Microinvest**; **Invest+** - no âmbito do protocolo celebrado entre o Millennium bcp, o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), destinadas a apoiar empresas criadas por desempregados, que originem a criação de postos de trabalho e a dinamização da economia local.

**25** Operações concretizadas  
**938** Milhares EUR financiados

#### Linha PME Crescimento/ PME Investe

Linhas de financiamento disponibilizadas a PME's no âmbito dos protocolos celebrados com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, para apoio a projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio.



**1.614** Operações concretizadas  
**83,71** Milhões EUR financiados

## Produtos e Serviços

### Linhas de apoio à Agricultura e Pescas

Linhas de financiamento ao abrigo do protocolo celebrado com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), destinadas a apoiar projetos de investimento no setor primário, que visam a promoção do reforço da sua competitividade e capacidade de exportação.

### Apoio ao Turismo de Portugal

Linhas de financiamento decorrentes de um protocolo celebrado com o Turismo de Portugal com o objetivo de permitir às empresas beneficiar de uma linha de crédito para projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação.

**32** Operações concretizadas  
**1,26** Milhões EUR financiados



**10** Operações concretizadas  
**539** Milhares EUR financiados



## Produtos e Serviços

### Serviço Digital

Reforçou-se a dinamização de adesão ao serviço digital, na vertente de **notas de lançamento** e **extratos bancários**. Um serviço que diminui a pegada ecológica do Cliente e proporciona uma melhoria de serviço: mais acessível, prático e rápido.

### Fundos de Investimento Responsável (SRI)

Através do Millennium bcp e do ActivoBank, manteve-se disponível para comercialização os Fundos de Investimento Socialmente Responsáveis (SRI), criados para atender aos investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, fatores de risco sociais e ambientais. Em dezembro de 2012 a carteira representava aproximadamente 1% do total da carteira de investimentos em fundos, com cerca de um milhão de euros subscritos.

**1/3**

Base Clientes com extrato digital

**40,7%**

Extratos emitidos em formato digital

**8** Fundos éticos

**14** Fundos ambientais

**Diversifique  
a sua carteira**

**>>**





Microcrédito

Em 2012, a operação de **Microcrédito do Millennium bcp** assentou o seu foco estratégico em três vetores de atuação: i) Dinamização do serviço junto das Câmaras, Freguesias, Universidades, Escolas Profissionais e das entidades de atuação local mais próximas da população alvo, no sentido de encaminharem os microempreendedores até ao Microcrédito; ii) Divulgação do Microcrédito e dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país, fortalecendo a posição de líder e de referência do Banco nesta área; e iii) Articulação com a Rede de Retalho do Banco, criando-se assim sinergias de atuação. Assistiu-se ao interesse significativo de um novo segmento composto por jovens licenciados ou finalistas universitários, que vêm neste instrumento financeiro a solução possível para entrar no mercado de trabalho.

Linhas de Atuação

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



**3.149** Milhares EUR financiados  
**259** Operações concretizadas  
**371** Postos de trabalho criados

Inclui parcerias com ANDC e RAA

## Microcrédito

Lançou-se o **Prémio Realizar** - Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo, que pretende reconhecer o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos microempreendedores Millennium bcp. Dividido em duas categorias - Dinamismo e Inovação; Melhor Execução - atribuiu o prémio de 5.000€ a cada uma das categorias, e uma Menção Honrosa de 1.000€ aos restantes quatro finalistas.



Participação de uma Colaboradora do Departamento de Microcrédito no projeto “*Bankers without Borders*” em Varanasi, na Índia, um **programa de voluntariado** da *Grameen Foundation*, com mais de 5 mil profissionais de todo o mundo, que oferecem o seu tempo, experiência e conhecimentos técnicos para apoiar instituições de microfinança, que atuam junto da população mais carenciada a nível mundial.

**300** Reuniões com Institucionais

**160** Eventos de promoção do emprego

**12** Protocolos de cooperação

- Atribuição do prémio de 5.000€ destinado ao Mico empreendedor portador de deficiência com o melhor projeto de negócio no âmbito do Microcrédito.
- Lançamento da Newsletter Microcrédito, um meio de divulgar e promover o Microcrédito junto de todos os contactos institucionais.



# MAIS VANTAGENS PARA O SEU DIA A DIA

**POR 8€ MÊS (+ IMPOSTO DO SELO)  
A SOLUÇÃO MAIS PORTUGAL DISPONIBILIZA:**

ISENÇÃO DA COMISSÃO DE MANUTENÇÃO DE CONTA

ISENÇÃO DE ANUIDADES DE CARTÕES

MEIOS DE COMUNICAÇÃO À DISTÂNCIA

SEGURO DE ASSISTÊNCIA URGÊNCIA MÉDICA  
E REPATRIAMENTO EM CASO DE ÓBITO

NÃO DISPENSA A CONSULTA DA INFORMAÇÃO  
PRÉ-CONTRATUAL E CONTRATUAL LEGALMENTE EXIGIDA.

**Ocidental seguros** **Ocidental vida**  
Millennium Águas Millennium Águas

Seguros comercializados pela Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A., sociedade anónima com sede na Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edifício 10, Piso 1, 2744-007 Porto Salvo, pessoa colectiva nº 50183493 e inscrita no Registo Comercial da Conservatória de Registo Comercial de Lisboa, com o Capital Social de 12.000.000 Euros.

Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A., sociedade anónima com sede na Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edifício 10, Piso 1, 2744-007 Porto Salvo, pessoa colectiva nº 50183493 e inscrita no Registo Comercial da Conservatória de Registo Comercial de Lisboa, com o Capital Social de 22.375.000 Euros.

Banco Comercial Português, S.A., Sociedade Aberta - Sede: Praça D. João I nº 26, 4000-295 Porto - Capital Social 2.000.000.000 Euros - Número único de identificação de Pessoa Colectiva 50102982, Mediator de Seguros Licenciado nº 207024605 - Data de Registo: 26/04/2007. Autorização para emissão de seguros dos bancos Vita e Ponto Vita dos Seguradores Ocidentais - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A. - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida e Ponto Vita - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A. e Ponto Vita - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A. e Ponto Vita - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento - S.A. - Informações e outros detalhes do registo disponíveis em [www.bcp.pt](http://www.bcp.pt). O Mediador não está autorizado a celebrar contratos de seguro em nome do Segurador nem a receber prémios de seguros para serem entregues ao Segurador. O Mediador não assume a cobertura dos riscos inerentes ao contrato de seguro, que são integralmente assumidos pelo Segurador.

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

707 50 24 24  
Atendimento Personalizado 24h



Millennium  
bcp

## Dimensão Social

Colaboradores

Comunidade

## Cultura e identidade Millennium

### Linhas de Atuação

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

## Solidariedade

### RECOLHA DE BENS

#### Junta de freguesia de Porto Salvo



#### Comunidade Vida e Paz

#### Ações internas e independentes:

- Alimentos, brinquedos e roupas
- Material escolar/ didático
- Roupas, cobertores e agasalhos



### VOLUNTARIADO

#### Banco Alimentar Contra a Fome

- 50 pessoas, entre Colaboradores e familiares presentes em 2 ações



#### Instituto Português do Sangue

- 109 Colaboradores participam na ação de recolha de sangue



Cultura e identidade Millennium

## Solidariedade e Inovação

### VOLUNTARIADO

- Cerca de **60** Colaboradores, entre Colaboradores do programa Young Specialist e Colaboradores da Rede de Retalho (Ourém) juntos criaram uma **Loja Social - Ponto Partilha** -. O espaço, uma antiga escola do Concelho foi cedido pela Câmara de Ourém e ficou equipado com bens essenciais destinados a famílias carenciadas do Concelho de Ourém. Neste âmbito, os Colaboradores participaram ainda na realização de dois workshops, destinados aos beneficiários do Rendimento Social de Inserção e da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Ourém, no sentido de os ajudar a preparar para uma gestão eficiente do orçamento familiar.



## Educação

### VOLUNTARIADO

#### Junior Achievement Portugal

- Parceria com a Associação Aprender a Empreender - Associação de Jovens Empreendedores de Portugal-.

Participaram **114** Colaboradores (ano letivo 2011/2012).



#### Microsoft Portugal

- “Dia da Internet Segura” - sensibilização para uma utilização mais segura e responsável da Internet e das Redes Sociais.

Participaram **29** Colaboradores.



### Motivar

#### Linhas de Atuação

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

#### Programas de desenvolvimento

Específicos para os Serviços Centrais do Banco

**Destinados a jovens recém-licenciados e recém-admitidos ...**

##### *People Grow*

... com elevado potencial de desenvolvimento de carreira, está estruturado num sistema de rotações funcionais em diversas áreas e operações do Banco, permitindo o desenvolvimento de novas competências e uma visão transversal do negócio.

##### *Young Specialist*

... com muito bons resultados académicos, procura agilizar e acelerar a integração na realidade do Millennium bcp e criar as condições necessárias para desenvolver as competências e autonomia fundamentais para um desempenho de excelência em funções especializadas.

6<sup>a</sup> Edição

9 Colaboradores

18 Colaboradores

Motivar

### Programas de desenvolvimento

Transversais a todas as áreas do Banco

Destinados a Colaboradores com experiência profissional ...

#### *Grow Fast*

... que demonstrem um desempenho muito positivo, elevada capacidade de aprendizagem e de colocar em prática as novas competências, e potencial para liderarem equipas ou projetos críticos para o Grupo. Pretende facilitar a preparação para funções de coordenação com um nível de responsabilidade superior.

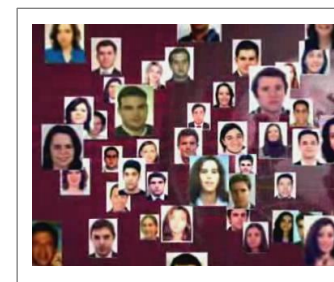
#### *Master in Millennium*

... e sem funções de coordenação, pretende equipar os Colaboradores com as experiências e as competências necessárias para assumirem com sucesso funções com um nível de responsabilidade superior.

3<sup>a</sup> Edição  
19 Colaboradores



1<sup>a</sup> Edição  
44 Colaboradores



No âmbito destes programas de desenvolvimento, os Colaboradores são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco), que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras, mais um mecanismo - **Mentoring** - para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.

Motivar

### Programas de desenvolvimento

Específicos para o Retailho (Área Comercial)

Destinados a Colaboradores com experiência profissional ...

#### *Grow in Retail*

... com função de Assistentes Comerciais, que apresentam de forma consistente um desempenho de muito bom nível, tem como objetivo potenciar o desenvolvimento destes Colaboradores para atingirem elevados níveis de serviço na gestão de Clientes.

#### *Master in Retail*

... com função de Gestores de Cliente e/ ou Coordenadores Comerciais Adjuntos, que apresentam de forma consistente um desempenho de muito bom nível. Pretende alavancar o desenvolvimento dos Colaboradores para assumirem novos desafios de coordenação no Retailho.

2<sup>a</sup> Edição  
52 Colaboradores



3<sup>a</sup> Edição  
56 Colaboradores





## Motivar

O **Mil Ideias**, programa interno de geração de ideias continuou a apostar nos seus Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor, envolvendo-os no processo constante de busca de soluções inovadoras para melhoramento de processos ou criação de novos produtos e serviços, através do lançamento de desafios específicos, em parceria com várias áreas do Banco.

Realizou-se a 5ª Edição do Workshop “Mil Ideias” com o objetivo de reconhecer as melhores participações no Programa ao longo de 2011, subordinado ao tema “*Discovering Innovation*”. Estiveram presentes cerca de **70 Colaboradores**, que através de várias experiências formativas e de momentos disruptivos tomaram contacto com ferramentas que poderão contribuir para disseminar a semente da inovação na organização.

# Mil Ideias



**3.673** Colaboradores votaram e /ou comentaram as ideias apresentadas

**388** Colaboradores apresentaram ideias

**482** Ideias distintas submetidas

### Competência e conhecimento

#### Linhas de Atuação

- Realizar ações de formação para as questões de segurança

#### Prevenção e Segurança

No âmbito da prevenção e segurança, manteve-se o trabalho desenvolvido pelo **Gabinete de Prevenção e Segurança** do Banco, no sentido de reforçar a prevenção e segurança e simplificar o modelo de funcionamento das Áreas de: Segurança Física; Sistemas de Informação; Continuidade de Negócio. Foi dada continuidade à publicação de notícias e conteúdos formativos no site interno do Banco, um canal de partilha e comunicação essencial para dotar o Banco de uma estratégia conhecida e universalmente partilhada de políticas e opções táticas bem definidas e ajustadas às circunstâncias envolventes e meios disponíveis, e ainda de procedimentos operativos robustos e eficientes.

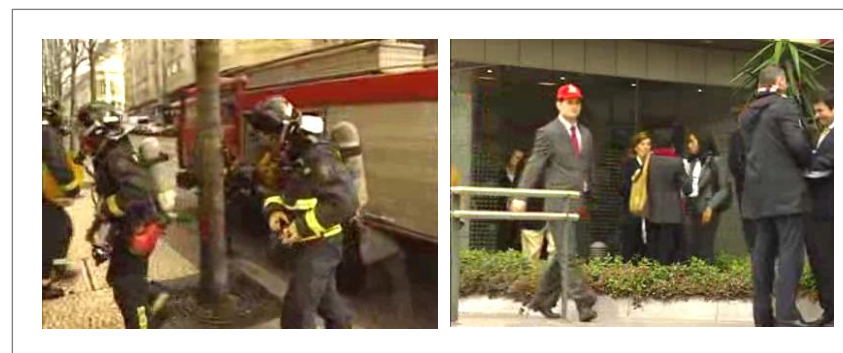


## Competência e conhecimento

Procedeu-se a um **Exercício para a Continuidade do Negócio**, em situação surpresa. A simulação de "declaração de desastre" desencadeada pela Direção de Auditoria, teve como principal objetivo avaliar a capacidade de recuperação das soluções informáticas mais críticas para a Continuidade do Negócio, em situação não planeada, testando, para além da efetividade do Plano de Recuperação Tecnológica em vigor e da qualidade da recuperação, a capacidade de reação a um "Desastre" com base no fator surpresa e, conseqüentemente, sem preparação.



No âmbito da estratégia de **segurança física**, realizou-se no Edifício do Palácio Atlântico, no Porto e no Edifício da José Malhoa, em Lisboa um simulacro de incêndio, um exercício realizado anualmente e que pretende salvaguardar a vida das pessoas, segurar o património e minimizar as conseqüências negativas, em caso de acidente. Em complemento aos vários exercícios que realiza, a Direção de Segurança Física garantiu a formação adequada aos elementos das equipas de emergência e de todos os Colaboradores, num geral.



### Fundação Millennium bcp

#### Linhas de Atuação

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

A Fundação Millennium bcp manteve a sua estratégia de apoio a projetos orientados para o alargamento do acesso à cultura, à educação e à inclusão social.

#### Apoio à Cultura

##### Iniciativas internas

- O **Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC)** recebeu, na exposição permanente, **8.126** visitantes, 23% dos quais estudantes. No âmbito da sua atividade aderiu ainda a importantes iniciativas: “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios”; “Dia dos Museus”; “Noite dos Museus”; e “Jornadas do Património”.
- **Galeria Millennium**, espaço de índole artística e em parte já existente, mas alargado e registado em 2012, realizou várias exposições temporárias: Felicitas Iulia Olisipo - **3.975** visitantes; A Sardinha é Nossa! - **28.591** visitantes; Matta-Alegria-Matta - **2.899** visitantes.
- Projeto **Arte Partilhada**, exposições itinerantes: Redes sem Mar - **1.419** visitantes; 100 Anos de Arte Portuguesa; A Pulsão do Amor na Coleção Millennium bcp - **16.391** visitantes.

##### Iniciativas externas

- **Museu Nacional de Arte Contemporânea** - Museu do Chiado (MNAC) - apoio a várias exposições.
- **Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA)** - apoio ao projeto *MNAA Contemporâneo*.
- **Teatro Nacional São Carlos** - Festival ao Largo 2012.
- **Museu Nacional do Azulejo** - edição do livro *Um Gosto Português - O uso do azulejo no século XVII*.
- **Câmara Municipal de Lisboa** - *TODOS - Caminhada de Culturas*.

Fundação Millennium bcp

### Apoio à Educação

- Manteve o **programa de bolsas de estudo da Fundação Millennium bcp** destinado a alunos provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP), que beneficiou no ano letivo 2011/2012, **22** bolseiros.
- Apoiou também **programas de bolsas de estudo de outras instituições e universidades**: parceria com Millennium BIM para atribuição de bolsas a jovens com carência económica e demonstração de mérito académico. Foram atribuídas **3** bolsas; protocolo com o Banco Millennium Angola para apoio a programa de bolsas para universitários angolanos, em Angola. Foram consideradas **16** candidaturas; Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Direito - Apoio a **3** estudantes estrangeiros do “Master of Laws”; Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais - Bolsas de estudo Lisbon MBA; Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): Apoio a Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra; Instituto de Cooperação Jurídica - Curso de Mestrado em Ciências Jurídico-Económicas na Faculdade de Direito Eduardo Mondlane em Moçambique.
- Foi **mecenas de projetos educativos**: StartUp Programme da Junior Achievement Portugal, que promove o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários; Plataforma para o Crescimento Sustentável - PCS, projeto que visa a criação de um modelo de desenvolvimento sustentável, com vista à competitividade; Centro de Astrofísica da Universidade do Porto em parceria com o Centro de Astronomia e Astrofísica da Universidade de Lisboa, apoio à realização da exposição Um Universo Deslumbrante .
- Reforçou os **apoios a projetos científicos**, através da celebração de protocolos: Instituto de Medicina Molecular (IMM) ; Liga dos Amigos do Hospital de Santa Marta (LAHSM).

Fundação Millennium bcp

### Apoio a Instituições e Iniciativas de Ação Social

- **Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade:** publicação de estudo com levantamento, caracterização, análise e diagnóstico das IPSS nacionais, com a finalidade de promover a sustentabilidade das IPSS.
- **Programa GOS - Gestão de Organizações Sociais** - parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA -, destina-se ao melhoramento da prática de gestão por parte dos responsáveis por IPSS, através de ações de formação.
- **Banco Alimentar Contra a Fome** - apoio à produção dos sacos para a realização de campanhas de recolha de alimentos e donativo para aquisição de atum - cerca de **18.500 Kg**;
- **Associação Portuguesa do Síndrome Asperger (APSA) - Projeto Casa Grande** - Centro de Apoio, com serviços dirigidos à comunidade, para emprego temporário de pessoas com Síndrome de Asperger, e serviços dirigidos aos portadores de Síndrome Asperger e familiares.
- **Associação para o Estudo e Integração Psicossocial** - apoia e proporciona o acesso imediato a uma habitação individualizada a pessoas sem-abrigo, dando prioridade a pessoas com problemas de saúde mental.
- **Centro Doutor João dos Santos** - Apoio à Colónia de Férias terapêutica 2012 e ao Congresso.
- **Associação Vida Norte** - apoio a atividades promotoras da inserção social, profissional e familiar de mulheres grávidas em situação de risco;
- **Associação Portuguesa de Pais e Doentes com Hemoglobinopatias** - apoio à realização de *ateliers* profissionais para os doentes.

### Literacia Financeira

#### Linhas de Atuação

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

Deu-se continuidade à dinamização da página do facebook - **Millennium Sugere** -, através de várias comunicações: i) estratégias para aumentar as poupanças; ii) informações sobre gestão do orçamento familiar; iii) conteúdos úteis e genéricos sobre fiscalidade e impostos.



No site externo do Banco manteve-se a dinâmica de disponibilização de conteúdos para as soluções: **Serviço de Acompanhamento Financeiro (SAF)** - serviço destinado a situações de incumprimento, propondo soluções de acordo com a situação (em incumprimento, ou receio de vir a entrar em incumprimento); **Kit despesas imprevistas** - instrumento de comunicação que apresenta soluções para ajudar a equilibrar o orçamento financeiro (reparações em casa, uma avaria no carro, uma despesa de saúde, ...).

### Literacia Financeira

Foi disponibilizada a ferramenta - **Gestor de Finanças** - no novo site e na App Millennium, sem qualquer custo, o que representou um passo inovador na forma como se disponibiliza informação financeira num formato mais simples e acessível a qualquer Cliente, no caso da APP Millennium e a qualquer Pessoa no caso do site. Mais uma aposta do Banco em potenciar o nível de literacia financeira.



No âmbito do **Dia Mundial da Poupança**, participou-se no Dia da Formação Financeira, uma atividade organizada pelo Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) e promovida pela Associação Portuguesa de Bancos (APB). Um dia com animação e várias atividades dedicadas à promoção de uma maior literacia financeira.





M



SEM CUSTOS,  
BASTA INDICAR O SEU E-MAIL

MAIS RÁPIDO  
E AMIGO DO AMBIENTE

MAIS FÁCIL  
DE ARQUIVAR E CONSULTAR

ACESSÍVEL TAMBÉM  
EM [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt)

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

707 50 24 24  
Atendimento Personalizado 24h

**MAIS FÁCIL**  
**RÁPIDO E**  
**ECOLÓGICO**

Millennium  
bcp

## Dimensão Ambiental

Desempenho Ambiental

## Gestão eficiente dos consumos

### Linhas de Atuação

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

### Ecoeficiência

Envolvimento dos Colaboradores para a promoção de uma mudança de comportamentos

Investimento nos equipamentos e infraestruturas do Banco

Melhoria contínua dos processos



### Gestão eficiente dos consumos

- **Envolvimento dos Colaboradores para a promoção de uma mudança de comportamentos:** realizou-se um vídeo de sensibilização para a importância da redução do consumo de papel no Banco; procedeu-se ao reporte regular, das quantidades consumidas por todas as direções no âmbito do programa “*Dashboard* de Consumos”.
- **Investimento nos equipamentos e infraestruturas do Banco:** continuou-se o plano de substituição das lâmpadas convencionais por lâmpadas LED e procedeu-se à substituição dos balastos de iluminação ferromagnéticos por balastos eletrónicos; sistemas de aquecimento de ventilação e ar-condicionado (AVAC) substituídos em algumas sucursais e edifícios, por equipamentos mais eficientes; finalizou-se o “*Computer Cloud*” com o objetivo de reduzir o consumo de energia dos *data centers* do Banco; finalizou-se o processo de instalação de economizadores em todas as torneiras de água dos edifícios no Tagus Park; alargou-se o projeto *verdiem* a todas as sucursais e aos serviços centrais.
- **Melhoria contínua dos processos:** manteve-se o investimento na comunicação das vantagens da adesão aos extratos e notas de lançamento em formato digital; procedeu-se à redução do período de funcionamento da iluminação das sucursais e à não iluminação das fachadas de alguns edifícios administrativos; os sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (AVAC), foram alvo de duas iniciativas de eficiência energética: i) otimização do “*Set Point*” destes sistemas; e ii) redução do seu período de funcionamento; foi dada continuidade ao programa de diminuição da motorização dos automóveis disponíveis na frota; manteve-se o serviço de transportes coletivos para Colaboradores; e continuou a incentivar-se a utilização dos meios disponíveis no Banco para a realização de vídeo e áudio conferências, substituindo assim viagens e deslocações para a realização de reuniões.

### Parcerias

#### Linhas de Atuação

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

Em 2012, reforçou-se o envolvimento com o **Carbon Disclosure Project (CDP)** - organização internacional não governamental responsável por consultar e avaliar empresas no domínio do seu posicionamento e gestão para o tema do ambiente, focando o seu trabalho em programas distintos e independentes, **alterações climáticas, água, cadeia de fornecimento e florestas** - através da:

- Consolidação do compromisso de reporte ao questionário anual, pela quarta vez consecutiva;
- Incorporação do Millennium bcp na lista de **signatários do CDP**, como reflexo da importância do tema no Banco, permitindo beneficiar de maior “proximidade” a estas matérias, concretizada no: i) acesso aos questionários de todas as empresas; ii) reconhecimento público do compromisso no envolvimento com empresas para partilha e debate sobre o tema; iii) acesso a Newsletter específica; iv) convite para eventos.



M



**CONTATE-NOS  
ATRAVÉS DE UM DOS  
SEGUINTE CANAIS:**

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

**APP MILLENNIUM**

**SERVIÇO MOBILE WEB**  
(Digite <https://mobile.millenniumbcp.pt>  
no browser do seu telemóvel)

**707 50 24 24**  
(Atendimento personalizado 24 horas)



707 50 24 24  
Atendimento Personalizado 24h

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

**O SEU  
BANCO  
SEMPRE  
CONSIGO**

Millennium  
bcp

## Comunicação

Comunicação Interna e Externa

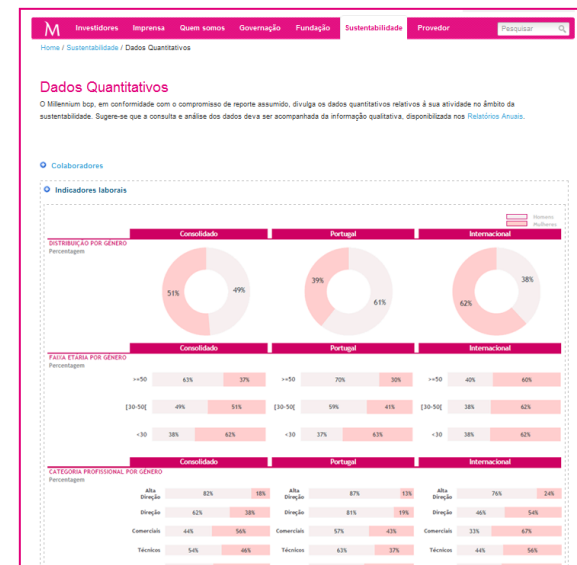
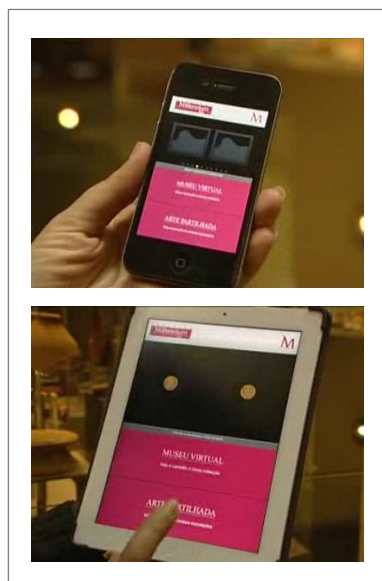
## Comunicação interna e externa

### Linhas de Atuação

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

Reforçou-se a comunicação no **site externo - Sustentabilidade** - através da: i) atualização de conteúdos; ii) incorporação de destaques (ações/ iniciativas desenvolvidas neste domínio); e iii) criação de uma nova área de reporte - **Dados Quantitativos** - com informação relevante neste âmbito.

Na área dos Destaques foi disponibilizado um link destinado ao reporte exclusivo de conteúdos das operações internacionais.



A **Fundação Millennium bcp** manteve a dinâmica de comunicação e partilha de iniciativas no facebook e aderiu às mais recentes tecnologias móveis, com o lançamento da **APP Fundação Millennium bcp**, com o intuito de apresentar o seu espólio. Na aplicação, que se divide em duas categorias - Museu Numismático e Arte Partilhada - é possível visualizar toda a coleção de moedas do Millennium bcp, e as obras que compõem as exposições itinerantes de pintura e tapeçaria organizadas pela Fundação, respetivamente.

## Comunicação interna e externa

Foi dada continuidade ao **Plano de comunicação 360°** do **programa Green IT**, lançado em 2010 pela Direção de IT, com o objetivo de diminuir os consumos com impacte ambiental e, simultaneamente, reduzir custos.

O Plano de Comunicação 360°, representa um mecanismo de comunicação integrado e multicanal, que contempla a partilha de um conjunto de ações/ comportamentos que visam sobretudo uma correta gestão dos recursos disponibilizados, através de várias plataformas: newsletters, portal corporativo do Banco, portais sectoriais e Millennium TV.

Detalhes sobre o programa Green IT - conceito, iniciativas, responsabilidade social, newsletters, comunicação e candidaturas - estão disponíveis em área específica, no portal corporativo do IT - IT Workspace -, lançado em 2012.

Millenniumnet IT Division  
The Millennium Group Intranet

HOME NEWS MULTIMEDIA LEARNING IT ACADEMY WORKSPACES ABOUT IT IT GOVERNANCE

Collaboration Meetings

IT Workspaces Collaboration Green IT

### Green IT

Welcome

Start

- Change Management
- Disaster Recovery
- Quality Control Bank
- Green IT**
- O Programa
- Diretório Iniciativas
- Respons. Social
- Newsletters
- Comunicação
- Candidaturas

Projects

- Planeam. Informático
- IT Process Group
- MPM - ITIL Processes

**A nossa parte**

Sabemos que a actual conjuntura exige, por parte do Banco, uma preocupação crescente em controlar impactos ambientais, implementar medidas sustentáveis e adoptar práticas ecologicamente ajustadas. Isso implica ir ao encontro das necessidades dos Clientes com uma proposta de valor que ultrapasse as suas expectativas; mas significa também ser responsável e seguir valores que estejam em linha com uma cultura de consciencialização social, económica e ambiental. Nesse sentido, o Millennium top tem desempenhado um papel importante, ao levar a cabo iniciativas e acções que promovem a Responsabilidade Social, contribuindo para a melhoria das condições da sociedade e da protecção do meio ambiente e são um estímulo à adopção de práticas empresariais mais responsáveis.

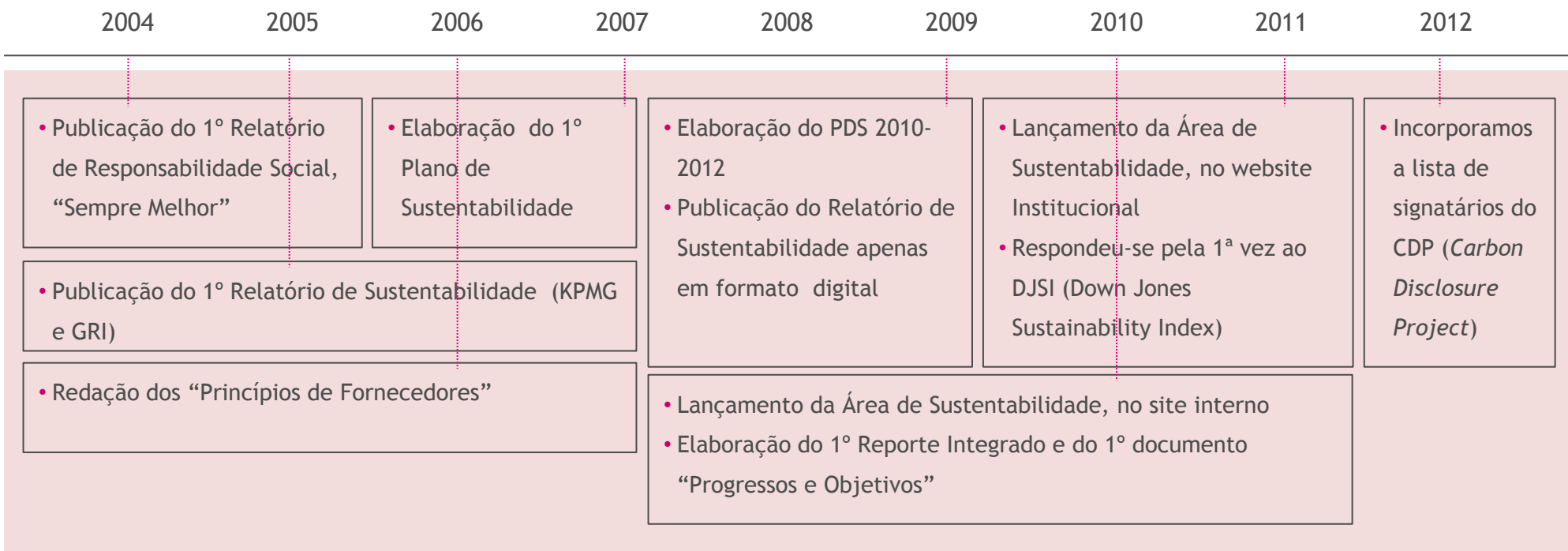
Foi neste enquadramento que, no contexto específico das áreas de Sistemas de Informação, foi delineado o projecto Green IT, que contempla um conjunto de iniciativas que visam sobretudo uma correcta gestão dos recursos disponibilizados, identificando e pondo em prática uma série de acções que se traduzam em ganhos ambientais e tecnológicos, contribuindo assim para a diminuição da "pegada ecológica" do Banco e para a consolidação de uma consciência ecológica.

A elaboração de um Plano de Comunicação, devidamente estruturado e fundamentado na produção periódica e planeada de newsletters como forma de alertar para determinadas temáticas, tem-se revelado condição essencial para gerar o necessário envolvimento dos Colaboradores e induzir uma melhoria contínua da sua contribuição em Valor para o Banco. Para além disso, o plano promove o envolvimento de todos os colaboradores do IT em torno de um conjunto de iniciativas, nomeadamente no que respeita a temas como a redução de impressões, a mobilidade ou a redução de consumos energéticos, que visam consolidar uma mudança cultural, comportamental e de práticas.

Os vídeos...

## Comunicação interna e externa

### Principais marcos de reporte do tema Sustentabilidade





Millennium

bcp