

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

ÍNDICE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



5	MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA
7	SÍNTESE DE INDICADORES
8	INTRODUÇÃO
10	RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS
10	IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS
13	RESPONSABILIDADE ECONÓMICA
13	REDE MILLENNIUM
15	COLABORADORES
20	ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL
21	QUALIDADE NO SERVIÇO
25	RESPONSABILIDADE SOCIAL
25	PARTILHAR E PARTICIPAR
29	FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP
32	PRODUTOS E SERVIÇOS
35	BENEFÍCIOS A COLABORADORES
37	FORNECEDORES
39	RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
39	OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DOS EQUIPAMENTOS
41	SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL
42	PEGADA ECOLÓGICA
46	NOTA METODOLÓGICA
48	ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

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

O contexto económico-financeiro em 2013 manteve-se muito exigente a nível mundial e, particularmente, a nível nacional, colocando em causa a subsistência de muitas famílias e o desenvolvimento equilibrado e sustentável das empresas, com impactos diretos na atividade e rendibilidade do setor financeiro.

Durante este ano, não obstante o enfoque no reforço do balanço, na gestão mais criteriosa do risco e na garantia da solvabilidade e da viabilidade futura da sua atividade, o Grupo BCP procurou prosseguir com estratégias dinâmicas, ajustadas aos novos desafios impostos pelas várias partes interessadas com que se relaciona nas diferentes geografias em que está presente.

O principal objetivo das políticas de Sustentabilidade adotadas pelo Banco, que fomentam uma cultura de Responsabilidade Social, tem sido o de influenciar positivamente a proposta de valor da organização a longo prazo, em equilíbrio com o bem-estar das pessoas e das comunidades em que está inserida, e com a preservação do meio ambiente.

Neste âmbito, o Banco desenvolveu inúmeras ações de caráter social, das quais se destacam: i) o trabalho realizado pela Fundação Millennium bcp, que reforçou a política de distribuição geográfica dos apoios concedidos, continuando, no âmbito da cultura, a privilegiar iniciativas de divulgação do património do Banco; ii) o programa “Mais Moçambique Pra Mim”, que incluiu um conjunto integrado e coerente de ações de apoio, e que contemplaram áreas de intervenção tão diversificadas como a saúde, educação, desporto escolar e a aproximação à sociedade civil através do desenvolvimento comunitário; e ainda, iii) a operação de Microcrédito em Portugal, que continua a apoiar e premiar empreendedores com projetos viáveis, concretizando 201 operações e ajudando a criar 519 postos de trabalho, num contexto económico recessivo e com uma elevada taxa de desemprego.

Em matéria de produtos e serviços, nomeadamente em Portugal, o Banco procurou continuar a dar apoio a Clientes com dificuldades financeiras através do seu serviço de acompanhamento e promoção de soluções adequadas à capacidade de reembolso do Cliente, evitando o incumprimento.

Procurámos ainda sustentar e desenvolver as economias onde atuamos através da concessão de crédito a Pequenas e Médias Empresas, com dinamização das linhas de crédito protocolado e bonificado para diversos setores de atividade.

O envolvimento de Colaboradores de todas as operações do Banco em ações junto das comunidades locais com o objetivo de melhorar as suas condições de vida foi uma constante e, em Portugal, assistiu-se a um aprofundamento da parceria com o Banco Alimentar refletida numa participação de voluntários a nível nacional.

Num contexto economicamente adverso, torna-se premente a necessidade de continuar a apostar na literacia financeira, tendo o Banco continuado a desenvolver um conjunto de atividades com vista ao aumento dos conhecimentos de conceitos financeiros, a uma maior inclusão financeira em geral e ao fomento de práticas financeiras adequadas, promovendo assim um desenvolvimento social mais sustentado.

Na dimensão ambiental, em simultâneo com um programa de redução da estrutura de custos administrativos por forma a assegurar melhores níveis de eficiência operativa, prosseguiu-se com o esforço de mitigação da "pegada" ecológica da instituição, otimizando processos e equipamentos e sensibilizando para a adoção de práticas ambientais mais responsáveis.

Num período de grandes desafios, em que temos de cumprir com metas exigentes impostas pelo Plano de Restruturação negociado e formalizado com a Direção Geral da Concorrência da Comissão Europeia (DGComp), o Grupo BCP mantém o compromisso firme de manter o rigor na sua atuação em todos os domínios, procurando assegurar uma resposta adequada aos desafios impostos pelas atuais circunstâncias.



Nuno Amado

Presidente da Comissão Executiva
Vice-Presidente do Conselho
de Administração



António Monteiro

Presidente do Conselho
de Administração

SÍNTESE DE INDICADORES

	Unid.	2013	2012	2011	2010	2009	Var. % 13/12
CLIENTES							
TOTAL DE CLIENTES	Milhares	5.169	5.523	5.384	5.163	5.008	-6,4%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	1.148	1.774	1.722	1.160	1.330	-35,3%
Reclamações registadas	Número	78.028	81.146	74.638	75.934	101.531	-3,8%
Reclamação resolvidas	Porcentagem	92,6%	94,1%	98,5%	99,0%	100,9%	
ACESSIBILIDADES							
SUCURSAIS	Número	1.518	1.699	1.722	1.744	1.774	-10,7%
Atividade em Portugal		774	839	885	892	911	-7,7%
Atividade Internacional		744	860	837	852	863	-13,5%
Sucursais abertas ao Sábado		131	131	148	74	25	0,0%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		1.137	1.031	1.015	1.142	624	10,3%
Internet	Nº de utilizadores	1.352.188	1.303.603	1.204.624	1.112.317	963.905	3,7%
Call Center	Nº de utilizadores	230.046	257.963	276.315	287.184	562.578	-10,8%
Mobile banking	Nº de utilizadores	339.095	221.475	165.636	163.645	71.109	53,1%
ATM	Número	3.341	3.658	3.708	3.904	3.885	-8,7%
COLABORADORES							
COLABORADORES PORTUGAL	Número	8.584	8.982	9.959	10.146	10.298	-4,4%
COLABORADORES INTERNACIONAL ⁽¹⁾	Número	10.076	11.383	11.549	11.224	10.987	-11,5%
INDICADORES LABORAIS ⁽²⁾							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		36	34	36	42	33	5,9%
Alta Direção		165	175	207	206	203	-5,7%
Direção		1.874	1.981	2.013	2.019	1.900	-5,4%
Comerciais		11.013	11.966	12.599	12.288	11.947	-8,0%
Técnicos		3.921	4.040	4.226	4.156	3.903	-2,9%
Outros		1.711	2.223	2.486	2.586	2.665	-23,0%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		3.710	4.335	4.998	4.992	5.250	-14,4%
[30-50[		11.510	12.716	13.142	13.178	12.687	-9,5%
>=50		3.500	3.368	3.427	3.127	2.714	3,9%
Média de idades	Anos	36	36	35	35	34	1,2%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		17.504	18.906	19.709	19.531	19.291	-7,4%
Contrato a termo		894	1.272	1.769	1.706	1.360	-29,7%
Estagiários		329	241	89	60	n.d.	36,5%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	169	157	184	171	142	7,6%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	6,6%	7,2%	10,5%	9,6%	6,0%	
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	15,9%	24,9%	17,7%	15,2%	25,6%	
Taxa de saídas	Porcentagem	9,1%	13,1%	10,2%	9,1%	10,3%	
Libre associação ⁽³⁾	Porcentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,7%	99,7%	99,9%	99,9%	
Colaboradores sindicalizados		75,9%	76,2%	76,2%	79,3%	83,4%	
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	376	621	655	673	462	-39,5%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	3,8%	3,5%	4,3%	4,5%	3,8%	
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,7	1,7	1,5	1,4	1,4	-2,0%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO ₂ eq	82.639	87.878	74.356	81.736	95.614	-6,0%
Consumo de energia elétrica ⁽⁴⁾	MWh	123.131	138.932	140.085	139.411	152.145	-11,4%
Produção de resíduos ⁽⁵⁾	t	1.311	1.553	1.474	1.038	1.934	-15,6%
Consumo de água	m ³	378.728	439.550	393.623	415.522	435.329	-13,8%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	92,6%	90,6%	90,7%	90,5%	92,4%	
DONATIVOS	Milhões de euros	3,2	3,4	3,2	3,8	2,4	-6,6%

⁽¹⁾ Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados *full time equivalent* (FTE).

⁽²⁾ Informação de Colaboradores (não FTE's) para: Portugal, Polónia, Roménia, Angola, Moçambique e Suíça.

⁽³⁾ Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de trabalho - Portugal, Moçambique e Angola; Sindicato - Portugal, Moçambique e Angola.

⁽⁴⁾ Energia elétrica total consumida (inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal).

⁽⁵⁾ Não inclui Moçambique e Angola.

n.d. - Informação não disponível.

INTRODUÇÃO

O Millennium bcp publica, desde 2004, anualmente e de forma sistemática e estruturada, Relatórios de Sustentabilidade (Relatório de Responsabilidade Social em 2004).

Em 2009, o Banco decidiu incluir no volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Millennium no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão integral do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

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

Em 2013, o Millennium bcp decidiu manter um capítulo sobre Sustentabilidade - Negócio Responsável - no Relatório e Contas integrado do Banco e publicar, em volume autónomo e independente, um documento com o detalhe das atividades desenvolvidas ao longo do ano pelo Grupo BCP - Sustentabilidade 2013 -, dando origem à produção de um novo relatório, apenas disponível em formato digital. Assim, este documento, de âmbito internacional, pretende dar resposta às expectativas dos Stakeholders do Millennium bcp através dos testes de materialidade realizados regularmente e do *feedback* contínuo recebido através dos canais de comunicação regulares.

Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela GRI 3.1 (*Global Reporting Initiative*), para o nível A+ e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela *International Standard on Assurance Engagements 3000*.

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

RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

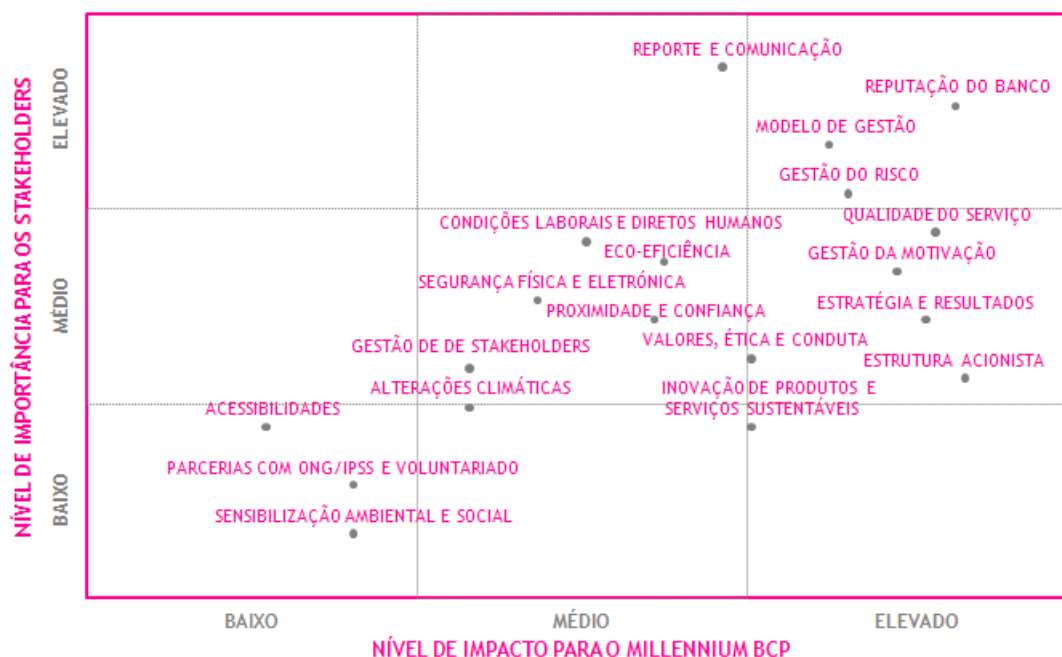
Com o objetivo de identificar, gerir e responder às expectativas dos seus Stakeholders, o Millennium bcp mantém uma relação próxima e transparente com as partes interessadas, assente num diálogo claro e contínuo através dos vários canais de comunicação que disponibiliza.

IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), um plano de compromisso e quadro de referência que agrega um conjunto de linhas de atuação que conformam as ações a concretizar pelo Banco. A definição das áreas de intervenção que compõem o PDS plurianual é baseada num equilíbrio entre os temas materiais identificados, os recursos disponíveis no Banco e o enquadramento económico e o contexto de mercado no momento.

Em 2009 foi definido formalmente para o triénio 2010 – 2012 o primeiro PDS do Banco, um plano de ações que se estendeu ao exercício de 2013. Em 2013 foi elaborado e definido o novo PDS para o biénio 2014 – 2015. O processo de identificação dos temas materiais incluiu: consulta e análise de estudos - tendências do setor financeiro -; questões mais relevantes e frequentes – Analistas (ESG) -; PDS Millennium bcp 2010 - 2012; consulta às Direções mais relevantes; consulta aos Colaboradores.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



A identificação e acompanhamento dos temas considerados materiais pelos Stakeholders do Millennium bcp têm permitido caracterizar pontos fortes e sinalizar as oportunidades de melhoria na atividade do Banco, ajudando de forma determinante na definição da estratégia do Banco no âmbito da Sustentabilidade, refletida formalmente no Plano Diretor de Sustentabilidade.

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014 – 2015, apresentado a seguir, pretende continuar a responder às principais expectativas resultantes da auscultação regular aos principais Stakeholders do Banco.

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2014 - 2015

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

RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

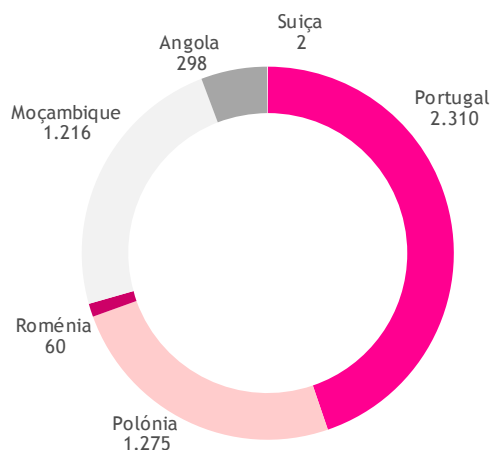
O Grupo BCP tem desenvolvido a sua atividade com responsabilidade na relação com Colaboradores, Clientes, Acionistas e demais *Stakeholders*, pautando a sua atuação pelo cumprimento de princípios internos de rigor e das disposições emitidas pelas entidades reguladoras.

REDE MILLENNIUM

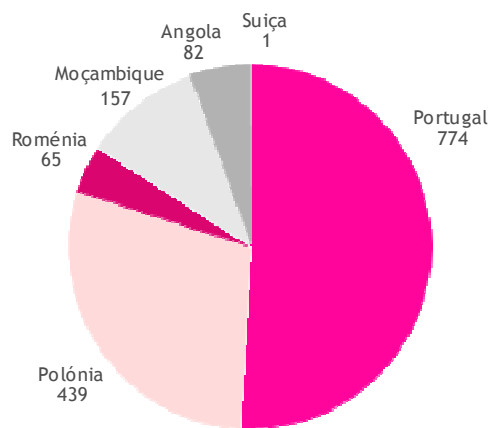
O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contabilizando, em 2013, aproximadamente 5,2 milhões de Clientes servidos por uma rede global de 1.518 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Roménia, Suíça, Moçambique e Angola -, onde opera sob a marca Millennium com 744 sucursais.

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

CLIENTES
Milhares



DECOMPOSIÇÃO DAS SUCURSAIS
N.º de Sucursais



MILLENNIUM NO MUNDO

	América	Ásia	Europa	África	Oceania
Escritórios de representação	 1  2	 1	 1  3  2	 1	
Sucursais		 1			
Protocolos Comerciais	 1  1		 1  1  1		
Promotor Comercial					 1

ACESSIBILIDADES

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

CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM	POS
Portugal	536.360	95.181	72.525	2.190	34.194
Polónia	772.391	31.500	79.062	555	-
Suiça	354	-	-	-	-
Roménia	20.794	1.713	2.508	67	788
Moçambique	20.230	101.652	185.000	415	5.004
Angola	2.059	-	-	114	1.215
TOTAL INTERNACIONAL	815.828	134.865	266.570	1.151	7.007
TOTAL DO GRUPO	1.352.188	230.046	339.095	3.341	41.201

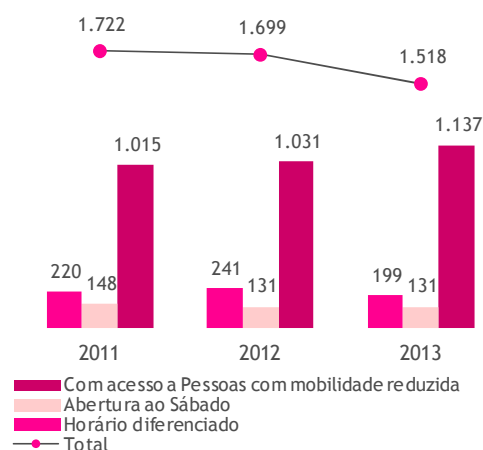
Consideram-se Clientes/ utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking, pelo menos uma vez, nos últimos 90 dias.

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

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para a maioria dos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, tem vindo a diversificar os horários de atendimento, tentando assegurar a satisfação das necessidades de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para a abertura ao Sábado, que, em Angola, representa mais de 50% das sucursais, e, no conjunto da atividade internacional, atinge um total de 131 sucursais. Em Portugal, 187 sucursais apresentam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00.

ACESSIBILIDADES DAS SUCURSAIS

N.º de Sucursais



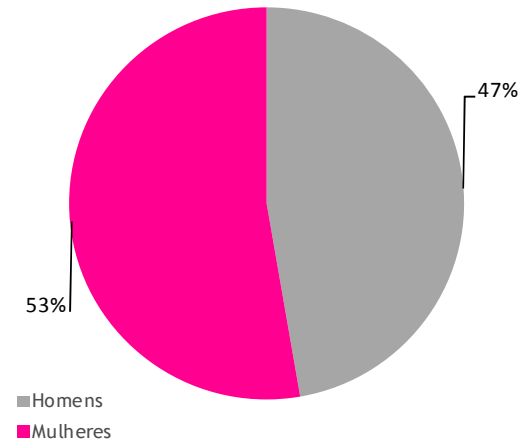
COLABORADORES

O Grupo BCP proporciona a todos os Colaboradores um tratamento justo e com igualdade de oportunidades, promovendo a meritocracia em todas as fases dos percursos profissionais. A remuneração dos Colaboradores é definida de acordo com a sua categoria e percurso profissional e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos, respeitando-se o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções e nível de responsabilidade equiparáveis.

Nos princípios do Grupo BCP foi instituído um conjunto de valores e referenciais de atuação, aplicáveis a todos os Colaboradores, nos quais se inclui uma inequívoca orientação para: i) independentemente do respetivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os Colaboradores atuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO

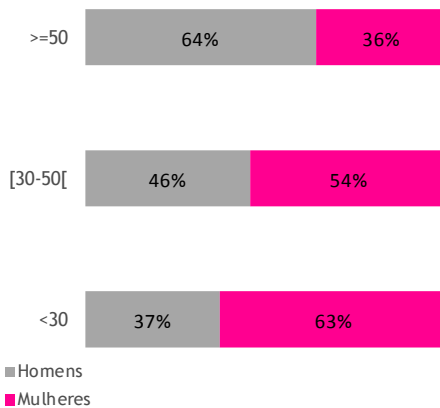
Percentagem



MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

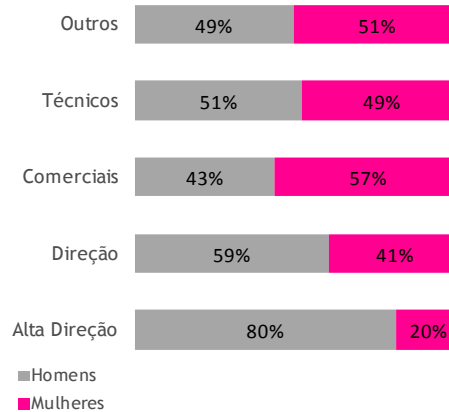
FAIXA ETÁRIA POR GÉNERO

Percentagem



CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO

Percentagem

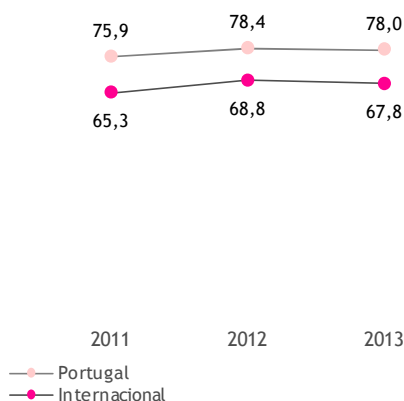


Os Colaboradores são um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, nesse sentido, e através do inquérito anual à satisfação e motivação dos Colaboradores, é essencial, para que asseguremos o dinamismo, qualidade e sustentabilidade do Banco, aferir níveis de: i) satisfação global; ii) satisfação com a Unidade Orgânica; iii) satisfação com o responsável direto; e iv) motivação.

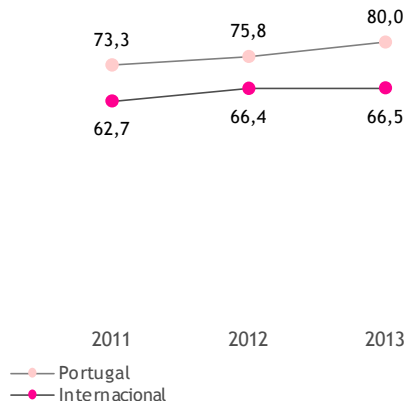
Com uma ligeira descida na participação global, menos 3 p.i. (pontos índice) face ao ano anterior, o inquérito realizado no início de 2013 registou uma participação de 81% dos Colaboradores do Grupo BCP. Os resultados obtidos registaram, no âmbito da satisfação global - 71,7 p.i - um decréscimo, que, embora pouco significativo, foi justificado sobretudo pelos valores da Roménia e Moçambique. Em Portugal, o valor manteve-se em linha com os anos anteriores. A satisfação com a Unidade Orgânica, não registou alterações significativas, apresentando um valor global de 76,4 p.i. O nível de satisfação com o responsável direto, 78,7 p.i., registou uma ligeira subida, 1 p.i., influenciado pela maioria das operações. A motivação foi o indicador que registou a variação mais significativa, tendo alcançado o valor mais elevado dos últimos anos - 73,3 p.i -. O valor foi impactado sobretudo pelos Colaboradores de Portugal, que responderam com um nível de motivação de 80 p.i, resultado que, no atual contexto económico e social do país e do Banco, ganha importância acrescida.

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Pontos Índice

**MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES**

Pontos Índice

**FORMAÇÃO**

No Grupo BCP, a formação tem, desde sempre, sido assumida como uma prioridade para o desenvolvimento das competências profissionais e pessoais dos Colaboradores. A busca da excelência, na qualidade do serviço a prestar aos Clientes, passa pela identificação da formação mais adequada às necessidades específicas de cada Colaborador.

FORMAÇÃO

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
NÚMERO DE AÇÕES				
Presencial	1.734	1.640	2.266	5,7%
E-learning	723	506	642	42,9%
À distância	138	120	155	15,0%
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	36.144	27.508	25.299	31,4%
E-learning	199.269	120.925	118.428	64,8%
À distância	84.533	24.328	25.906	
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	308.877	441.419	660.312	-30,0%
E-learning	125.718	129.366	145.445	-2,8%
À distância	245.745	35.880	185.905	
Por Colaborador	36	30	46	21,2%

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

Em Portugal foi garantida formação a aproximadamente 99% dos Colaboradores, com uma média de 38 horas de formação por Colaborador. Embora o total de horas de formação, 324.590 horas, esteja em linha com o ano anterior, as horas de formação à distância sofreram um acréscimo muito significativo, impactadas pela integração de novos critérios de contagem. O plano de formação focou particularmente as áreas de recuperação de crédito e as áreas comerciais. Nas direções de recuperação de crédito, o plano foi baseado em programas de transformação: i) ações de comunicação e motivação para as equipas; e ii) ações de liderança para cargos de chefia. Nas áreas comerciais, destaque para a formação em liderança de equipas, aos Diretores Comerciais, e formação no âmbito da venda de produtos e/ ou serviços bancários, que envolveu 5.252 Colaboradores em mais de 243.240 horas de formação. As formações no âmbito do *compliance* envolveram mais de 8.086 Colaboradores, 9% dos quais atribuíveis a Colaboradores que desempenham funções de *management*.

Na Polónia, continuou o enfoque na formação em técnicas de liderança a Colaboradores a desempenhar cargos diretivos, ação que abrangeu cerca de 400 Colaboradores. Foram também mantidas ações de

formação de âmbito comercial - apoio às vendas, serviço ao Cliente e produtos -, que envolveram mais de 4.200 Colaboradores. Em temáticas de *compliance*, o Bank Millennium formou 4.048 Colaboradores.

O Millennium bank, na Roménia, reforçou a formação a Colaboradores da Rede Retalho através do programa “*Developing Top Performers*”, este processo formativo, dirigido a funções comerciais, formou 253 Colaboradores. No âmbito das formações específicas, destaque para: i) formação em vendas de produtos e/ ou serviços bancários, contemplando 294 Colaboradores; e ii) continuação da formação no âmbito do programa Cultura de Rigor, que envolveu 634 colaboradores.

Em Moçambique, o Millennium bim atuou no âmbito da formação, fundamentalmente, através dos programas: i) formação inicial – destinada a Colaboradores recém-admitidos no Banco – e que totalizaram 144 horas de formação; ii) formação básica – permite adquirir conhecimentos genéricos que facilitem o desempenho da atividade diária em várias valências e que envolveu 1.488 Colaboradores; e iii) formação especializada – destinada a Colaboradores em funções técnicas ou específicas e que contou com 107 Colaboradores.

O Banco Millennium Angola garantiu formação a 74% dos seus Colaboradores, focada sobretudo em temas comerciais e de *compliance*. Tendo mantido a sua estratégia no âmbito da formação comportamental, técnica e transversal, reforçou também a formação com recurso à plataforma de *e-learning*.

GESTÃO DO TALENTO

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

Os programas de desenvolvimento são uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, que permitem: i) aos Colaboradores recém-admitidos uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da Organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências fundamentais para, no futuro, poderem vir a assumir funções com um maior nível de complexidade e responsabilidade.

Em 2013, em Portugal, na Polónia e, pela primeira vez, em Moçambique, foram vários os programas de desenvolvimento de carreira em curso. Em Angola, está previsto o lançamento de programas similares durante o ano de 2014.



PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

DESTINATÁRIOS	PROGRAMAS	PARTICIPANTES	PAÍS
COLABORADORES RECÉM-ADMITIDOS	Young Specialist	17	Portugal
		5	
	People-Grow	6	Moçambique
		10	Polónia
COLABORADORES COM EXPERIÊNCIA	Expert Start Up	14	Moçambique
	Growing People	6	
	Master in Millennium	38	Portugal
	Grow Fast	18	

AVALIAR E RECONHECER

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

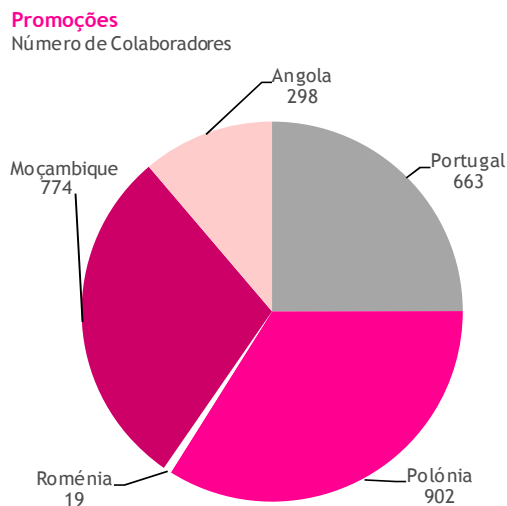
O nível de envolvimento de Colaboradores – avaliadores e avaliados – no processo de avaliação, manteve-se em linha com os anos anteriores, registando-se uma participação no processo de avaliação

na ordem dos 96%. Em Portugal, dos 99,8% de Colaboradores avaliados e no âmbito da satisfação com o processo de avaliação, responderam estar - satisfeitos ou muito satisfeitos - 74% dos Colaboradores, tendo-se registado um valor de discordâncias inferior a 1%. A atividade internacional garantiu 91% dos Colaboradores avaliados, com uma taxa de discordâncias inferior a 0,5%.

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

Em coerência com os resultados económicos do Grupo não se registou uma distribuição generalizada de incentivos, no entanto, destaque para as operações africanas, que, fruto de um crescimento sustentado, distribuíram resultados, em Angola a 100% dos Colaboradores elegíveis e em Moçambique, a 82% do total dos Colaboradores.

O Grupo BCP, complementarmente ao processo formal de avaliação de desempenho, identifica e reconhece Colaboradores excelentes na sua função através de distinções específicas, traduzidas na sua maioria no - Prémio de Excelência -, entregue em reuniões de objetivos do Banco. Neste âmbito, em 2013, a Polónia distinguiu 7 Colaboradores, a Roménia 10 Colaboradores, Angola 29 Colaboradores e Moçambique 5 Colaboradores.



Em Portugal, os desafios colocados pela atual conjuntura estimularam uma gestão ainda mais atenta e preocupada e sustentaram um aumento salarial das remunerações mais baixas, entre os 800 e os 1.200 euros mensais. Foram abrangidos por esta revisão salarial, 4,5% dos Colaboradores do Banco.

INOVAÇÃO

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

Os programas internos de geração de ideias – Mil Ideias -, em Portugal, - Call 2 Action -, na Polónia, e o recente programa – Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento dos Colaboradores enquanto força criativa originadora de ideias de valor, representando um meio para potenciar as suas capacidades individuais, através da participação direta com uma ideia e indireta através de comentários ou votos, permitindo melhorar processos internos na Organização e aumentar o valor da oferta de produtos e serviços a Clientes.

PROGRAMAS DE INCENTIVO À GERAÇÃO DE IDEIAS

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
Colaboradores que apresentaram ideias	672	522	799	28,7%
Ideias apresentadas	1.023	704	1.107	45,3%
Ideias aprovadas	32	15	68	113,3%

EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

Em 2013, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou uma diminuição de 2,7% (-513 Colaboradores) face ao ano anterior, já considerada a alienação da operação Grega. Dos 18.720 Colaboradores do Grupo, 54% desempenhavam funções na atividade internacional e 46% em Portugal.

COLABORADORES

	2013	2012	2011	Var. % 13/12
TOTAL EM PORTUGAL	8.584	8.982	9.959	-4,4%
POLÓNIA	5.956	6.073	6.367	-1,9%
SUÍÇA	67	68	69	-1,5%
ROMÉNIA	562	639	690	-12,1%
MOÇAMBIQUE	2.476	2.444	2.377	1,3%
ANGOLA	1.075	1.027	893	4,7%
TOTAL INTERNACIONAL	10.136	10.251	10.396	-1,1%
TOTAL DO GRUPO	18.720	19.233	20.355	-2,7%

Em Portugal, manteve-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores, embora menos significativa que no ano anterior, registando 314 saídas, 84% das quais justificadas por mútuo acordo e/ou planos de reforma. Dos Colaboradores que saíram do Banco, 47% desempenhava funções comerciais.

Na Polónia, e também menos acentuada que no ano transato, voltou a registar-se uma diminuição de 117 Colaboradores (-2%), finalizando o ano com 5.956 Colaboradores. Embora menos significativo que em 2012 (-48 Colaboradores), o processo de recrutamento do Banco manteve-se ativo, tendo integrado 675 novos Colaboradores. Foram concretizadas 831 saídas, uma diminuição de 21% face ao ano anterior, dos Colaboradores que saíram, 53 % saiu por iniciativa própria e 67% desempenhava funções comerciais.

A Roménia, foi a operação que registou a diminuição mais significativa no quadro de Colaboradores (-77 Colaboradores), uma variação de 12% face ao ano anterior, finalizando o ano com 562 Colaboradores. O processo de recrutamento, em linha com o ano anterior, integrou 96 Colaboradores, um valor não compensado pelas 173 saídas, das quais 73% foram saídas por mútuo acordo e 62% dos Colaboradores desempenhava funções comerciais.

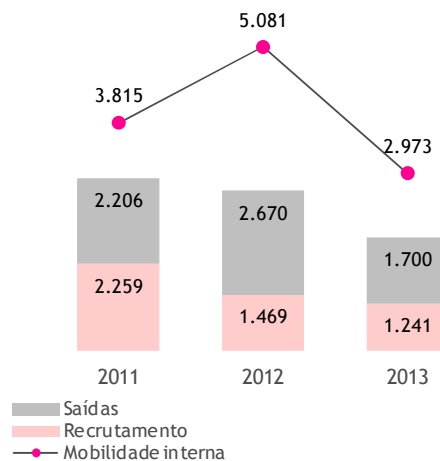
Em Moçambique, o Millennium bim continuou a reforçar o quadro de Colaboradores, e embora menos significativo que em 2012 (-24%), o processo de recrutamento integrou mais 208 Colaboradores no Banco. Relativamente às saídas, verificou-se uma redução de 176 Colaboradores, dos quais 65% por iniciativa própria sendo que 56% desempenhavam funções comerciais.

O Banco Millennium Angola manteve a tendência de crescimento do quadro de Colaboradores, 5%, uma variação menos acentuada que no ano anterior, justificada sobretudo pelo processo de recrutamento, que embora tenha integrado mais 247 Colaboradores registou uma redução de 23% face a 2012. Das 199 saídas, 77% foram saídas por iniciativa do Colaborador e 73% estavam afetas a funções comerciais.

O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, incentivando, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium. Em 2013, 16% dos Colaboradores do Grupo esteve envolvido em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram respetivamente 22% e 34% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

ROTATIVIDADE DE COLABORADORES

N.º de Colaboradores



ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

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

COMPLIANCE OFFICE

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

Em 2013, no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, a otimização do *software* de monitorização de entidades e operações (Actimize) permitiu um acréscimo na qualidade da prevenção deste risco e uma maior abrangência temática nas tipologias de operações detetadas, o que possibilitou evoluir para a descentralização da primeira linha de monitorização de transações para as linhas de negócio e operacionais, reforçando o envolvimento de todos os intervenientes no processo de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Foi dada formação pelas equipas do Compliance Office, de forma a reforçar a aprendizagem dos Colaboradores comerciais na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude.

COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

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

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
Atividade em Portugal	845	1.057	10.038	-20,1%
Atividade Internacional	6.733	16.726	4.466	-59,7%
TOTAL	7.578	17.783	14.504	-57,4%

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

Evitar incumprimentos por parte dos Colaboradores requer não só a implementação e adequação dos processos vigentes no Grupo a todas as alterações regulamentares, mas também um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes. Assim, além da formação sobre temas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, manteve-se a prática de comunicação na *intranet* do Banco de informação relevante para uma atuação dos Colaboradores em conformidade com os deveres de integridade e honestidade, solvência e integridade financeira previstos no Código Deontológico; os incumprimentos e violações são sancionados de acordo com a regulamentação interna.

Em conformidade com a regulamentação em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função de supervisão e validação de todas as peças publicitárias, avulsas ou inseridas em campanhas de produtos ou serviços promocionais e informacionais comercializados no Grupo. A tendência, registada já em 2012, de cumprimento dos deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros, foi consolidada por parte das Direções de Comunicação e de Marketing e, em termos sancionatórios, o BCP não teve qualquer processo de contra ordenação emitido pelo Banco de Portugal ou pela CMVM.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	112	185	209	-39,5%
Atividade Internacional	178	338	255	-47,3%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	297	114	239	160,5%
Atividade Internacional	223	972	912	-77,1%
TOTAL	810	1.609	1.615	-49,7%

AUDITORIA INTERNA

A Direção de Auditoria tem como missão principal assegurar aos seus *Stakeholders* a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno do Banco como um todo e, ainda, assegurar a adequação dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo. Os programas de auditoria incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com Clientes, externos e internos.



Ao longo de 2013, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais. A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria, tendo executado 84 rotinas de controlo preventivo, que deram origem a cerca de 529 análises individuais de situações potencialmente anómalas. Todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

Em resultado das análises levadas a cabo pela Direção e de situações irregulares reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, foram concluídos 241 procedimentos de investigação preliminar e 31 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso, no final do ano, 16 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

Atividade em Portugal

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
Normas internas	20	17	18	17,6%
Normas externas	11	19	20	-42,1%
TOTAL	31	36	38	-13,9%

QUALIDADE NO SERVIÇO

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

Em Portugal, o Millennium bcp recebeu o prémio “Escolha do Consumidor” pelo 2º ano consecutivo, atribuído pela CONSUMERCHOICE – Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor.

INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

Em Portugal, implementou-se o modelo “Avaliação de Experiências”, uma metodologia inovadora em que os Clientes avaliam as experiências com o Banco após a sua ocorrência, permitindo a identificação imediata de Clientes com menores índices de satisfação e uma atuação proactiva e eficaz no sentido de compreender os respetivos motivos. No Mass Market, 62% dos Clientes recomendam o serviço do Banco (promotores), já 19% apresenta um índice de recomendação baixo (detratores), valores em linha com a Gestão Personalizada, em que, 57% dos Clientes promovem o Banco de forma expressiva e 15% dos Clientes apresenta um índice de recomendação baixo. Já foram ouvidos mais de 85.000 Clientes. Em 2014, o modelo será alargado a mais experiências: i) contacto de Clientes Empresa



com o seu Gestor Negócios; ii) serviço prestado pelo Centro de Contactos; e iii) serviço de *Internet Banking*.

O estudo CSI (Customer Satisfaction Index) Banca, realizado pela Marktest para o setor financeiro, destacou o Banco, na sua 2ª vaga, nos indicadores - “Satisfação com a competência/ profissionalismo dos funcionários do balcão”, “Satisfação com a iniciativa de contacto” e “Satisfação com o horário de funcionamento do balcão” -. No BASEF Banca (estudo de análise de concorrência também realizado pela Marktest), o Millennium bcp atingiu em 2013 o melhor valor dos últimos anos no indicador “Satisfação com a Qualidade do Atendimento”.

Deu-se continuidade às ações “Cliente Mistério” nas sucursais Mass Market, incrementando em mais 50% o número de visitas face a 2012.

Foram realizados cerca de 20 estudos/ inquéritos para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio, designadamente: i) *Internet Banking* Particulares, ii) *Internet Banking* Empresas, iii) Mobile Banking, iv) Centro de Contactos, v) Empresas e Grandes Empresas, e vi) Private Banking. O índice de satisfação com os canais remotos subiu face ao ano anterior, com destaque para o Centro de Contactos (serviço telefónico), que registou uma subida de 83 para 90 pontos índice (p.i.). No serviço de *Internet Banking*, particulares e empresas, mais de 90% dos Clientes responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos. O serviço de mobile esteve em linha com o ano anterior, com 91% dos Clientes satisfeito ou muito satisfeito.

Na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco subiu face ao ano anterior, impactado pela subida significativa registada em Moçambique, que passou de 60 p.i. para 71 p.i.

Na Polónia, 90% dos Clientes Mass Market respondeu estar satisfeito com o Banco, com destaque para o indicador - produtos e serviços – que subiu face ao ano anterior de 75 para 77 p.i. No segmento Prestige o índice global de satisfação é de 79 p.i., sendo de relevar a satisfação com o gestor de conta, 86 p.i. Os Clientes Corporate avaliam o Banco com 81 p.i., tendo como principais fatores de satisfação, o gestor de conta, 91 p.i., e produtos disponibilizados. No âmbito dos canais de contacto com o Banco, o serviço de mobile - Telemillennium - embora subindo face ao ano anterior, só assegura 58% dos Clientes satisfeitos. Por outro lado, o site – Millennet – é o canal que regista um índice de satisfação mais elevado, 86 p.i. No segmento Prestige, mais de 90% dos Clientes respondeu estar satisfeito, ou muito satisfeito, com os canais Telemillennium e Millennet.

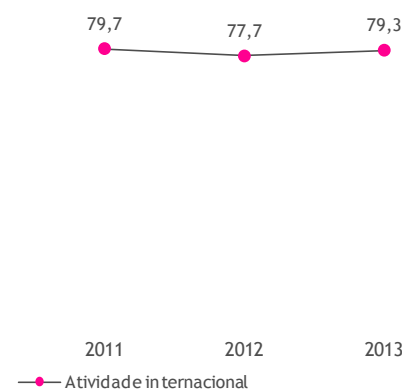
Em Angola, tem-se mantido o enfoque nas ações “Cliente Mistério”, que incluiu visitas a cerca de 62% dos Balcões. Os resultados, apresentados às Direções Comerciais (incluindo Gerentes e Sub-Gerentes), permitem discutir oportunidades de melhoria e planos de ação. Destaque também para o estudo realizado a Clientes adormecidos (inativos) para perceber como aumentar o nível de envolvimento com o Banco. Este estudo, com mais de 600 Clientes inquiridos, foi complementado com reuniões *Focus Group*.

No âmbito da qualidade do serviço interno, mantiveram-se os inquéritos para aferir a opinião dos Colaboradores sobre o serviço prestado internamente pelos diversos departamentos do Banco – Clientes internos – com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos processos internos, com enfoque nos que têm impacto direto no Cliente. A atividade internacional registou uma subida significativa, justificada pela operação Romena, que subiu de 70 p.i. para 86 p.i.

Em Portugal, o novo modelo de Avaliação de Experiências foi também implementado para avaliar os Clientes internos nas áreas de apoio à rede comercial - MAgeas e SOS Rede -.

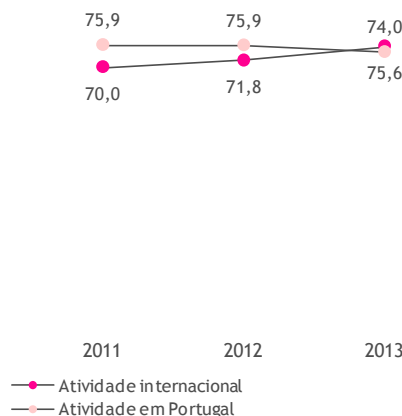
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS

Pontos índice



RECLAMAÇÕES

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). O número total de reclamações esteve em linha com o ano anterior e na sua maioria, 68%, foram reclamações relacionadas com movimentos realizados na conta à ordem, transações com cartões e serviços automáticos.

Na Polónia, as reclamações registaram um decréscimo aproximado de 7% face ao ano anterior. Grande parte das reclamações, 60%, foi devida a problemas relacionados com transações nos cartões e com a conta à ordem. Para melhorar a satisfação com o processo de resolução de reclamações o Banco assumiu o objetivo de 7 dias como o período para conclusão do processo, atualmente finalizado em 17 dias.

A Roménia registou o maior número de reclamações desde que iniciou atividade, um aumento de 73% face a 2012. Parte significativa das reclamações esteve relacionada com transações efetuadas com os cartões, uma campanha comercial efetuada por SMS e problemas com o *login* no serviço *Internet Banking*.

Em Angola, o número de reclamações registadas teve um acréscimo de 108%, um aumento justificado com a expansão significativa da rede e um aumento do nível de exigência dos Clientes. Os temas mais reclamados estão relacionados com transferências e levantamentos bancários.

RECLAMAÇÕES

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	24.487	24.170	20.643	1,3%
Atividade Internacional	53.541	56.983	54.001	-6,0%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	21.800	23.195	19.928	-6,0%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	50.444	53.182	53.601	-5,1%
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO				
Atividade em Portugal (dias úteis)	6	6	5	0,0%
Atividade Internacional				
Roménia, Moçambique e Angola (dias úteis)	14	10	9	44,8%
Polónia e Grécia (dias corridos)	17	13	14	30,8%

⁽¹⁾ Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (95) e em Moçambique (3), tendo fundamento no errado processamento de dados pessoais e erros de natureza operacional.

Os Clientes do Millennium bcp podem apresentar reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco ao Provedor do Cliente. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas e geridas pelo CAC, é da competência do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes. Na atividade de 2013, o Provedor do Cliente apreciou - em competência exclusiva - 61 Novas Reclamações rececionadas na sequência de anteriores decisões desfavoráveis ao exposto pelos Clientes. Recebeu 807 processos de Reclamação que encaminhou para os competentes serviços do Banco, que asseguram o tratamento e resposta final dos reclamantes. As matérias - numa ótica do produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpelações dos Clientes, foram as relativas às "Contas de depósito", "Apólices de seguro", "Crédito à habitação" e "Cartões", representando cerca de 67% das novas reclamações.

PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS	61	66	81	-7,6%
NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS				
Com provimento	20	16	17	25,0%
Improcedentes	40	46	61	-13,0%
Tempo médio de resposta (dias)	10	13	14	-23,1%

RESPONSABILIDADE SOCIAL

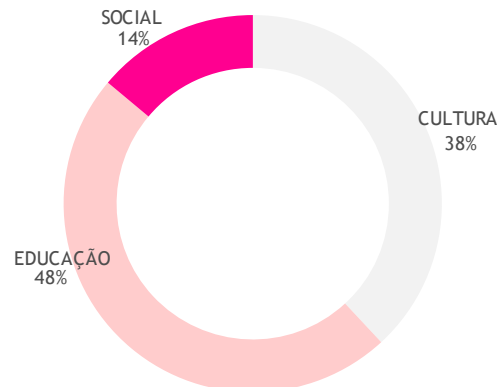
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



RESPONSABILIDADE SOCIAL

A estratégia do Millennium bcp tem sido a de promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de direta ou indiretamente contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera. É neste âmbito de proximidade às comunidades, que o Millennium bcp tem materializado a sua política de responsabilidade social, focando a sua intervenção em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO
Porcentagem



PARTILHAR E PARTICIPAR

Em Portugal, o Millennium bcp tem continuado a promover e criar oportunidades para a participação dos Colaboradores como voluntários em ações de apoio à comunidade externa:

- Apoia a Junior Achievement Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários nos programas destinados ao ensino básico, secundário e universitário. A JAP distinguiu o Millennium bcp com o prémio - Associado do Ano -, por ter representado a empresa associada com maior número de voluntários. Para o ano letivo 2013/2014, o Banco conta com cerca de 100 voluntários inscritos.

- No âmbito das campanhas de Recolha de Alimentos do Banco Alimentar, o Banco marcou presença nos armazéns de recolha, ajudando na separação e acomodação dos alimentos. Na campanha de dezembro o Banco aderiu, pela primeira vez, a nível nacional, tendo assegurado uma participação de mais de 300 voluntários, entre Colaboradores e familiares.



O Banco tem também incentivado e acompanhado as ações dinamizadas por Direções específicas, que, em conjunto com as ações transversais da Organização, têm constituído um importante contributo no cumprimento do compromisso social assumido:

- A Direção de Operações promoveu as ações: i) "DOar bem à 1ª" – a ação consistiu na recolha de papel do exterior (revistas, jornais, ...), trazido pelos Colaboradores da Direção para entrega ao Banco Alimentar, no âmbito da campanha "Papel por Alimentos". As cerca de 5 toneladas de papel recolhidas permitiram ao Banco Alimentar adquirir 1.000 litros de leite para distribuição na sua rede de apoio. ii) DOa a tua camisola – aproveitando o espírito da época Natalícia, a ação procurou incentivar os Colaboradores para participar na doação de camisolas e/ outros agasalhos similares para entrega à Cáritas Portuguesa. Foram entregues mais de 2.000 camisolas.

- Na Direção de Informática e Tecnologia destaque para as iniciativas: i) "Litros de Solidariedade" - lançada com o objetivo de reunir o maior número de pacotes de leite entregues pelos Colaboradores, para entrega à Comunidade Vida e Paz e à Cáritas Portuguesa. Conseguiram-se reunir mais de 1.200 litros de leite. ii) Reedição da campanha "Bolsa de Livros – IT" - uma iniciativa que procura fomentar a troca e a reutilização de manuais escolares entre Colaboradores da Direção. Os livros remanescentes, cerca de 550, foram entregues à Junta de Freguesia de São Marcos e à Cáritas Portuguesa.

M SUSTENTABILIDADE



LITROS DE SOLIDARIEDADE...

- A Direção de Banca Direta juntou-se pelo 4º ano consecutivo à Microsoft Portugal e à EPIS para a 5ª edição da iniciativa "Dia da Internet Segura". Em 75 escolas, e em conjunto, cerca de 150 voluntários, entre eles, Colaboradores Millennium bcp (DBD), sensibilizaram para uma utilização mais segura e responsável da Internet e Redes Sociais. Foram sensibilizadas cerca de 12.000 pessoas entre jovens, pais, seniores e professores. Manteve também as ações de recolha de bens para entrega, numa lógica

de proximidade, à Junta de Freguesia de Porto Salvo, suportadas pelos donativos dos Colaboradores, as ações envolveram a recolha de material escolar, roupa e alimentos.

- A Direção de Marketing (cartões American Express) celebrou um acordo com o Turismo do Porto e Norte de Portugal e a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal), com o objetivo de produzir uma Brochura turística do Porto e Norte de Portugal em *braille*, bem como um módulo áudio disponível no aeroporto Sá Carneiro. Uma iniciativa que possibilita o acesso autónomo a esta informação a cidadãos com limitações de natureza visual, apoiando, assim, a sua inclusão social.

O Banco apoia regularmente Entidades sem fins lucrativos e Entidades do setor público (escolas e hospitais), no âmbito da gestão de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório, em condições de reutilização. Atualmente, tem um protocolo celebrado com a – Entrajuda - principal Entidade beneficiária. Em 2013, entre equipamento informático (Cpu's, monitores e teclados) e mobiliário (armários, secretárias, mesas e cadeiras) doou mais de 1.720 peças.

O Millennium bcp associou-se ao 5º Peditório Nacional de pilhas e baterias usadas, promovido pela Ecopilhas, tendo disponibilizado ecopontos de recolha em 400 das suas Sucursais e nos Edifícios dos Serviços Centrais. Com um total de quatro milhões de unidades recolhidas, 10% das quais no Banco, a campanha permitiu a doação de dois equipamentos de vídeo-endoscopia portátil ao IPO de Lisboa.



**OBRIGADO,
AJUDAMOS O IPO
COM TODA
A NOSSA
ENERGIA**

O ActivoBank associou-se à Cruz Vermelha Portuguesa, e lançou uma campanha Institucional que assegurava o donativo de 10 euros, por cada conta aberta, ao programa Portugal Mais Feliz. A campanha permitiu a entrega de 38.900 euros à Cruz Vermelha Portuguesa, para apoio a famílias portuguesas carenciadas.

No âmbito do “Movimento para a Empregabilidade” promovido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian e a COTEC – Associação Empresarial para a Inovação, o Millennium bcp integrou 100 estagiários. Com a duração de 12 meses, o estágio pretende dar oportunidade de contacto com a realidade empresarial a jovens licenciados, mestres ou doutorados.

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

- Parceria com a Fundação “United Way” - programa de combate ao isolamento de artistas deficientes, apoiando-os no desenvolvimento e promoção da sua atividade criativa, tendo: i) disponibilizado a sede para expor as obras artísticas e realizado um leilão para angariação de fundos, participaram mais de 400 Colaboradores; e ii) entrega de donativo, na sequência de duas corridas de 10 Km, em que os Colaboradores foram incentivados a correr por uma boa causa. Participaram mais de 30 Colaboradores.
- Maratona Ecco – participou, uma vez mais, na maior corrida solidária realizada na Polónia, com a compra de acessos para 150 Colaboradores que correram para apoiar três Entidades, a Fundação TVN “You Are Not Alone”, a rádio Zet Foundation e o Jardim zoológico de Varsóvia.
- Recolha de bens para crianças – tem mantido o programa de recolha de bens (roupa, calçado, material escolar e brinquedos), entregues por Colaboradores, destinados a Centros de crianças desprotegidas. Realizadas três vezes por ano, as ações conseguiram recolher um total de mais de 3.000 bens.
- No âmbito da educação, destaque para: i) programa Bancários Millennium, destinado a apoiar alunos universitários de cursos de economia na aproximação ao mercado de trabalho. Remunerado, o programa pode também possibilitar a integração dos alunos no Banco. Participaram 24 alunos. ii) parceria com a AISEC, associação internacional de estudantes, num princípio de proximidade direta com a comunidade académica suportada por um conjunto de eventos e ações apoiadas pelo Banco, proporcionam aos estudantes o acesso a um conjunto de ações de formação e workshops e ao Banco conhecer e perceber as necessidades e expectativas de um segmento jovem.

Na Roménia, o Millennium bank apoiou projetos que agregam simultaneamente a educação e a cultura:

- Colaborou com a Art Management Association (AMA) para o projeto “World in your school”, um projeto que permitiu a um grupo de 3.000 crianças de várias escolas o acesso à cultura de determinados países, através de aulas práticas. Nas sessões de aula sobre Portugal foram realizadas ações de cozinha

tradicional portuguesa e ações de arte onde aprenderam a pintar azulejos. O projeto, organizado pela AMA com o apoio do Banco, contou com o patrocínio da Embaixada de Portugal.

- Continuação do apoio à Embaixada de Portugal na Roménia, no âmbito da comemoração do - Dia de Portugal - e dos - Dias da Cultura Portuguesa -. O Banco acredita que a realização destes eventos permite aos Romenos a aproximação à cultura e tradição portuguesa, para além da promoção da cultura do país.

Em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado no programa - Mais Moçambique pra Mim -, que continua a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:



- Apoio a Instituições – continuação de um apoio regular a várias Instituições, com destaque para escolas. Abrangendo mais de 5.500 crianças, este apoio institucional traduziu-se na oferta de artigos alimentares e escolares, material informático, roupas e brinquedos.
- Uma Cidade Limpa Pra Mim - na sua 7ª edição, envolveu mais de 2.300 alunos e professores de 20 escolas, num programa de sensibilização para a importância dos bons hábitos de higiene. As escolas participantes ganharam um prémio de participação e material de desporto para a prática de educação física.
- Parceria com a AMOR - Projeto de Reciclagem - pelo 4º ano consecutivo, uma referência no âmbito da reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos, tratando cerca de 120 toneladas de resíduos por mês.
- Torneio Mini basquete Millennium bim - na sua 8ª edição, envolveu 1.600 atletas, com idades entre os 8 e os 12 anos, oriundos de 9 cidades. O Millennium bim foi distinguido pela FIBA África - entidade internacional que agrega as Associações de Basquetebol do Continente Africano, pelo papel que tem desenvolvido no apoio ao Basquetebol.
- Mais Desporto para Todos - com o objetivo de apoiar o desporto nos estabelecimentos de ensino oferece equipamento para os alunos praticarem a disciplina de educação física e para que possam complementar essa atividade com o Desporto Escolar. Foram abrangidas 10 escolas, distribuídas por 3 províncias.
- Corrida Millennium bim - 8ª edição da corrida, procura fomentar o desenvolvimento da modalidade e o aparecimento de novos talentos. Participaram mais de 1.000 atletas.
- Millennium bim Responsável - no âmbito do voluntariado empresarial, 40 Colaboradores do Banco ajudaram a equipar salas de fisioterapia e de atividades lúdicas do Infantário da Matola (província de Maputo), melhorando as condições de habitabilidade a 60 crianças com necessidades especiais.
- Cruz Vermelha de Moçambique – programa de assistência de cuidados de saúde primários às comunidades que foram afetadas pelas cheias que assolaram o país, através do acompanhamento por profissionais de saúde especializados. Beneficiaram deste apoio mais de 10.000 pessoas.
- Mecenas exclusivo do Núcleo de Arte e Fundo para o Desenvolvimento Artístico e Cultural (FUNDAC) - uma Instituição que com 8 décadas de existência, é reconhecida como um espaço onde se encontram grandes personalidades do mundo da arte e da cultura moçambicana.
- Furo de água na província de Tete – construção de um furo de água em Domué, uma solução para centenas de famílias que percorriam longas distâncias para se abastecerem de água. Para além do fontenário foram também oferecidos recipientes adequados para o transporte e conservação da água.



- Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo – Cidadela das Crianças - envolve o apoio ao ensino escolar do curso de costura, dotando crianças em risco de conhecimento prático e construtivo.
- Campanha de Segurança Rodoviária - realizada em parceria com a Polícia da República de Moçambique (PRM) e com a Impar – Seguradora Internacional, abrangeu palestras formativas dadas por Agentes destacados da PRM a 10.000 alunos de 20 escolas.
- Projeto AZGOZITO - inserido na 3ª edição do Festival AZGO permite enriquecer o currículo escolar dos alunos participantes e proporcionar novas competências no âmbito da música. Contou com a participação de mais de 200 crianças.

O Banco Millennium Angola tem apoiado essencialmente iniciativas na vertente da Cultura e ações que envolvam a participação dos Colaboradores:

- No âmbito do apoio aos Artistas Nacionais, apoiou a exposição "Desenhos Pau-a-Pique e outros Registos" do conceituado artista plástico angolano Francisco Van-Dúnem, (VAN) no Centro Cultural Português, em Luanda. VAN apresentou mais de 10 obras com suporte construtivo tradicional de arquitetura habitacional.
- Patrocinou o prémio Intercultural Latino-Americano 2013 – entregue aos escritores Aniceto Márcio de Moura Batalha (Colaborador) e Carlos Pedro como reconhecimento pela criatividade em prol da literatura, da arte literária e de recital de poesia que têm desenvolvido. A cerimónia de entrega dos prémios foi realizada pela Secretaria da Cultura e Educação do Município de Rosário, uma das mais prestigiadas casas da cultura Latino-Americana, na Argentina.
- Para comemorar o mês do ambiente, incentivou Colaboradores e familiares (filhos) a participar como voluntários na ação “Vamos Plantar uma Árvore”. Realizada nas escolas primárias da cidade do Kilamba, Província de Luanda, a ação contou com cerca de 30 Colaboradores. Foram plantadas 50 árvores em 5 escolas.

LITERACIA FINANCEIRA

Em Portugal, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados, fundamentalmente através da comunicação:

- Participou no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), em conjunto com outras Instituições Financeiras, no desenvolvimento e lançamento do *site* de Literacia Financeira – Boas Práticas Boas Contas -.
- Tem dinamizado, no *site* institucional, os instrumentos – Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas -, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento.
- A página “Mais Millennium”, no facebook, continua a disponibilizar: i) dicas para poupar; ii) estratégias para uma gestão mais eficaz do orçamento familiar; e iii) informações úteis, de carácter genérico, sobre fiscalidade e impostos.



Na Roménia, o Millennium bank lançou uma plataforma de comunicação “A Liga da Poupança” destinada a apoiar os Clientes particulares na gestão do seu orçamento financeiro. Disponibilizando informação sobre os melhores produtos e serviços bancários e custos com comissões associadas, o produto - conta ordenado - marcou o lançamento e a mais importante comunicação da plataforma, suportado por uma forte campanha promocional, assegurou presença em publicações regulares, na rádio, no site institucional, no facebook e nas sucursais.

O projeto de literacia financeira do Millennium bim - Olimpíadas Bancárias - inserido no programa Mais Moçambique Pra Mim pretende incentivar, através de um concurso, alunos de escolas secundárias a responder a perguntas sobre a Banca. Com a presença de 10 escolas secundárias, a final foi disputada entre 20 alunos, dos 400 que realizaram o exame.

As escolas foram premiadas com o espaço “Mais Conhecimento para Todos”, um lugar apropriado para o estudo e pesquisa dos temas abordados nestas Olimpíadas. Os alunos receberam também diversos prémios, entre os quais aberturas de conta no Millennium bim.



Em Angola, o Banco Millennium Angola assinou o acordo com o Banco Nacional de Angola para o desenvolvimento e a implementação de um Programa de Educação Financeira, com o objetivo de auxiliar consumidores na gestão dos seus rendimentos, ajudando-os nas decisões de poupança e de investimento.

FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

As linhas orientadoras da Fundação têm vindo a considerar uma crescente concentração das atividades nas áreas da Cultura, Educação e Beneficência, assente numa estratégia de apoio mecenático. De forma a concretizar os seus objetivos estratégicos no âmbito da Sustentabilidade, a Fundação tem vindo a pôr em prática o “Modelo de Análise de Impacto na Sociedade”, que considera três medições: efeito imediato; mudança na sociedade e benefício. Em 2013 reforçou a atenção à distribuição geográfica dos apoios concedidos, com vista à sua descentralização.



CULTURA

No âmbito da cultura o Banco tem privilegiado iniciativas de Conservação e Divulgação do Património do Banco:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC), destaque para o alargamento do horário de visitas e a adesão a iniciativas relevantes: “Dia Internacional dos Monumentos e Sítios”; “Dia dos Museus”; “Noite dos Museus”; “Jornadas do Património”. Recebeu 9.884 visitantes.
- Espaço expositivo - Galeria Millennium – exposições temporárias: i) *Baixa em Tempo Real* – um espaço interpretativo sobre a Baixa Pombalina/Chiado, através de instalações lúdicas e tecnológicas, e de um projeto de acessibilidade dirigido a visitantes com necessidades especiais. Recebeu 5.567 visitantes; ii) *A Sardinha é de Todos!*, em parceria com a EGEAC apresentou 294 sardinhas e recebeu 28.591 visitantes; iii) *Estudos Sobre a Cegueira* – obras do pintor romeno Laurențiu Mădăciuc, sobre todas as formas possíveis de cegueira. Contou com 2.127 visitantes; iv) *Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp*, no âmbito do projeto de exposições itinerantes Arte Partilhada Millennium bcp. Recebeu 3.390 visitantes.
- Projeto de exposições itinerantes - *Arte Partilhada* –: i) *100 Anos de Arte Portuguesa nos 100 Anos do Museu Nacional de Machado Castro*, em Coimbra. Recebeu 17.034 visitantes; ii) *A Pulsão do Amor* - no Porto - Fundação Dr. António Cupertino de Miranda. Recebeu 1.227 visitantes; iii) *Cristos de José Rodrigues na Coleção Millennium bcp*, Museu de Arte Contemporânea, no Funchal.

Com vista à modernização dos museus nacionais de referência, foram apoiados:

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) - apoio à recuperação das coberturas da *Capela das Albertas* do MNAA e apoio às exposições permanente e temporárias.
- Museu Nacional do Azulejo (MNAz) - mecenas para requalificação da sala dita *D. Manuel*, apoio ao catálogo *O Exótico nunca está em casa? A China na faiança e no azulejo portugueses* (séculos XVII-XVIII) e recuperação do Altar de Sto. António.
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC): i) exposição *As coleções do MNAC 1850-1975*. Apresentação do acervo de produção artística de Arte Moderna e Contemporânea em Portugal entre 1850 e a atualidade; e ii) *A Invenção Contínua – A Obra de Jorge Oliveira*.

Outras iniciativas:

- Teatro Nacional D. Maria II – protocolo de colaboração para apoio à digressão do espetáculo *Gil Vicente na Horta*.

- Fundação Arpad Szenes: i) exposição Vieira da Silva na Coleção Millennium bcp; e ii) exposição Yonamine - Sofia Pidwell.
- *Exposição Martelinhos de S. João* - Realização de um Concurso de Martelinhos de S. João'13, pela Fundação da Juventude, no Porto - Palácio das Artes – Fábrica de Talentos.
- Fundação António Cupertino de Miranda - reedição do Guia do Museu Papel Moeda para apoio às visitas do ensino básico. Oferecidos mais de 1.500 livros.
- Trienal de Arquitetura - continuação do apoio aos prémios da Trienal de Lisboa. Este ano, o Concurso Prémio Universidades Trienal de Lisboa Mbcp desafiou universitários de todo o mundo e de todas as áreas e recebeu 48 candidaturas, de equipas de 10 países.
- Câmara Municipal de Lisboa – *TODOS - Caminhada de Culturas* – quinta edição do projeto, promovido pelo Gabinete da CML *Lisboa Encruzilhada de Mundos*.
- Ar.Co – Centro de Arte & Comunicação Visual – apoio para publicação de um livro/catálogo da exposição “Abecedário - 40 anos do Ar.Co”, exibida no Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do Chiado. Foram impressos 2.000 exemplares. A exposição recebeu 6.940 visitantes.
- Feira do Património Millennium bcp, em cooperação com a Spira - Revitalização Patrimonial –, um ponto de encontro para entidades e profissionais na área e uma plataforma de eventos para o público em geral. Recebeu 2.120 visitantes.
- Pro Dignitate – Fundação de Direitos Humanos – promoveu e realizou diversas ações, no âmbito da cultura e da defesa dos direitos humanos. Contou com 100 formandos e abrangeu uma vasta área de países lusófonos.
- IPRIS - Instituto Português de Relações Internacionais e Segurança – apoio às iniciativas no âmbito das relações internacionais e da ciência política, com a produção de artigos e realização de conferências.
- Centro Português de Fundações - XIII Encontro Nacional de Fundações, realizado a 1 de Outubro no auditório da Fundação Eugénio de Almeida.



EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

A Fundação está empenhada em colaborar em projetos de ensino e investigação científica que promovam um espírito inovador e empreendedor na formação das novas e atuais gerações.

- Programa de bolsas de estudo Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP). Apoiou 12 bolseiros no ano letivo 2012/2013.
- Parceria com o 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 universitários angolanos a frequentar cursos nas áreas de Gestão e Economia. Foram consideradas 13 candidaturas.
- Apoio ao Mestrado em Ciências Jurídico-Políticas do Instituto de Cooperação Jurídica – Faculdade Eduardo Mondlane -, em Moçambique.
- Universidade Católica Portuguesa: i) Faculdade de Ciências Económicas e empresariais – Bolsas de estudo Lisbon MBA; ii) Faculdade de Ciências Humanas – Bolsa de estudo “The Lisbon Consortium”; iii) Faculdade de Direito – Apoio a três estudantes estrangeiros do “Master of Laws”.
- Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): apoio à Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
- Universidade Autónoma de Lisboa - Observare (Observatório de Relações Exteriores) - apoio ao projeto de investigação “Metamorfoses da Violência”.

- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) – programa “Novos bons alunos – Mediadores para o sucesso escolar no 3º ciclo”.
- Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa - Programa Doutoral em Alterações Climáticas e Políticas de Desenvolvimento Sustentável.
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade: i) Realização de estudos sobre os impactos económico e social nas IPSS: “4 Estudos de Caso - Impacto económico-social das IPSS e proposta de estratégia de atuação para a sua maximização”; ii) Programa GOS – Gestão de Organizações Sociais – programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA.
- StartUp Programme” (6ª edição) da Junior Achievement Portugal - desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários, tendo participado cerca de 40 estudantes universitários.
- Plataforma para o Crescimento Sustentável – PCS – criação de um modelo de desenvolvimento sustentável, com vista à competitividade. O trabalho de investigação e consolidação de dados foi feito pelos 400 membros da PCS e as iniciativas realizadas, envolvido cerca de 1.500 participantes.
- Instituto de Medicina Molecular (IMM) - apoio à investigação para tratamento de tumores cerebrais, através de um protocolo com a duração de três anos (2012-2014).

BENEFICÊNCIA

Num contexto particularmente difícil, a Fundação reforçou o apoio no domínio da beneficência.

- Banco Alimentar Contra a Fome – no âmbito das campanhas de recolha de alimentos: i) apoiou a produção dos sacos de recolha; e ii) deu um donativo para aquisição de atum – 20.000 quilos.
 - Associação Portuguesa do Síndrome Asperger (APSA) - projeto *Casa Grande* – Centro de Apoio, no qual funcionam já diversos serviços dirigidos aos portadores de SA, familiares e comunidade em geral. O cento beneficiará diretamente 53 portadores de SA.
- 
- Centro Doutor João dos Santos: i) apoio à Colónia de Férias Terapêutica 2013 – destinada a crianças em risco, melhora as suas capacidades de comunicação e autonomia. Contou com 46 crianças; ii) Publicação de livro “Imagens para o Futuro”, assinalando o centenário de nascimento do Doutor João dos Santos, médico, psicanalista e pedagogo de grande relevo. Foram publicados 1.000 exemplares.
 - ACAPO- Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal – edição em *braille* do livro infantil “A Menina que Vivía no País Azul”, da autoria de Antónia Costa Rodrigues, que oferece os direitos autorais à ACAPO.
 - Associação para o Estudo e Integração Psicossocial – projeto *Casas Primeiro*, destinado a pessoas sem-abrigo. O programa pretende promover a autonomia e integração comunitária dos participantes. Acompanha 50 pessoas.
 - Fundação Realizar Um Desejo (Make-A-Wish). Realização de desejos a crianças e jovens dos 3 e os 18 anos, com doenças graves.
 - 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 na formação/informação de familiares e prestadores de cuidados de saúde (325 pessoas).
 - Instituto de Apoio à Criança - Humanização dos Serviços de Atendimento à Criança, com vista à alteração de comportamentos nas pessoas que lidam diariamente com as crianças. As ações de formação e apoio à criação e manutenção de espaços lúdicos abrangeram cerca de 5.500 utentes.
 - Companhia de Jesus – projeto Rabo de Peixe (Açores): realização de colónia de férias para 200 crianças, mini-colónia para 30 mães e filhos e acampamento para 30 adolescentes.

- Associação BUS - Bens de Utilidade Social – instituição que recolhe gratuitamente bens de utilidade diversa e procede ao reencaminhamento dos mesmos junto de instituições e famílias necessitadas.
- Associação de Doentes com Lupus: apoio a atividades de divulgação da doença junto de toda a sociedade civil e de integração junto dos doentes. Igreja Paroquial de Nossa Senhora da Vitória – Casa Jovem.

PRODUTOS E SERVIÇOS

MICROCRÉDITO

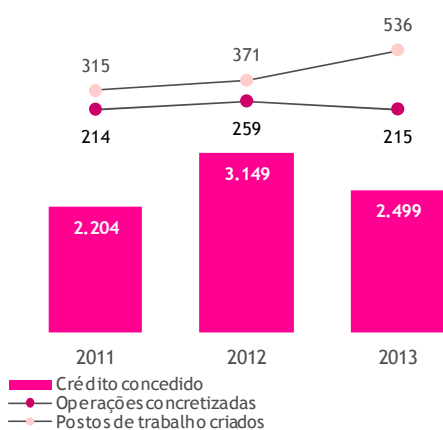
Em Portugal, o Microcrédito Millennium bcp continua a ser reconhecido como uma alternativa de financiamento e de viabilização do empreendedorismo, que desempenha um papel fundamental na atual conjuntura nacional, por combater eficazmente o desemprego, a pobreza e a exclusão social. Em 2013, o enfoque estratégico do Millennium bcp Microcrédito continuou a passar por uma forte componente de divulgação institucional, dinamizando o serviço junto das entidades de atuação local, mais próximas das populações excluídas socialmente, de uma forma metódica e sistemática, através de: i) realização de reuniões, cerca de 600, com institucionais, Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Instituições de Ensino; e ii) participação em, cerca de 160, eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo, destacando o papel do Microcrédito como instrumento de combate ao desemprego e à exclusão social.

No âmbito dos protocolos, foram celebrados 34 acordos de cooperação no contexto do apoio ao empreendedorismo e foi renovado o protocolo de intermediação financeira com a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC), com o objetivo de disponibilizar uma linha específica de Microcrédito.

De forma a aproximar-se mais dos Microempreendedores foi inaugurado um novo Centro Microcrédito, em Lisboa, na Baixa da cidade, assegurando melhor acessibilidade e maior visibilidade ao público. Voltou a concretizar o evento - Prémio Realizar (2ª edição) – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo, que pretende reconhecer o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos Microempreendedores Millennium bcp.

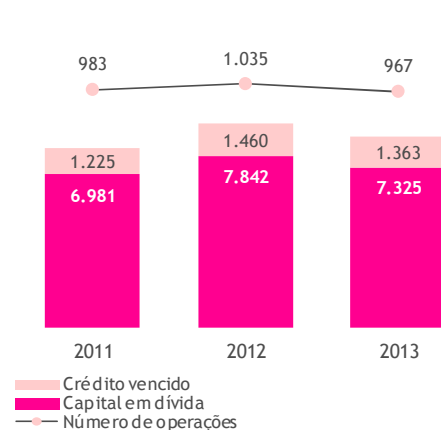
Como resultado de todo o trabalho desenvolvido, o Millennium bcp Microcrédito financiou 215 novas operações, com um total de crédito concedido de 2.499 milhares de euros, tendo ajudado a criar 536 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 967 operações em carteira a 31 de dezembro de 2013 foi de 10.103 milhares de euros, com um capital em dívida de 7.325 milhares de euros e 1.363 milhares de euros em crédito vencido.

ATIVIDADE DO MICROCRÉDITO
Milhares de euros



O indicador - operações concretizadas - não comparável com anos anteriores, alteração de critério.

CARTEIRA DE CRÉDITO MICROCRÉDITO
Milhares de euros



SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO (SAF)

Com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e evitar o incumprimento, manteve-se, em Portugal, o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF. A preocupação do

Banco continua a ser a de propor aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, por forma a permitir-lhes manter o cumprimento das suas responsabilidades mediante a redução dos encargos com as prestações dos seus créditos.

No âmbito dos pacotes SAF e durante 2013, foram efetuadas 44.883 alterações contratuais (16.795 crédito imobiliário e 28.088 crédito consumo), com um valor de reestruturação de 1.160 milhões de euros (1.035 milhões de euros crédito imobiliário e 125 milhões de euros crédito consumo).

SOLUÇÕES DE APOIO ÀS EMPRESAS

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

- Prosseguiu o apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados com condições de financiamento bonificadas, no âmbito do protocolo celebrado com o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e com as Sociedades de Garantia Mútua, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - apoiou 31 empreendedores num total de 451 milhares de euros financiados; e ii) Linha Invest+ - apoiou 17 empreendedores, num total de 886 milhares de euros.

- No âmbito do protocolo assinado com o Estado Português, através do Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional (IFDR) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco tem apoiado – Linha INVESTE QREN - empresas que precisam colmatar necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento. Foram financiadas 11 operações, num total de 1.530 milhares de euros.



- Destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneo, as linhas de financiamento - PME Crescimento e PME Investe – celebradas no âmbito dos protocolos com o IAPMEI, a PME Investimentos (Entidade Gestora da Linha) e as Sociedades de Garantia Mútua, permitiram ao Banco concretizar 4.213 operações de financiamento, num total de 312.610 milhares de euros.

- No âmbito da agricultura e/ ou pescas, o Banco tem celebrado um protocolo com o IFAP (Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas), que permite apoiar a atividade empresarial através das linhas de crédito – PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo -. Foram concretizadas 84 operações, num total de financiamento de 3.868 milhares de euros.



- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foi financiado um valor superior a 460 milhares de euros.

Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME's) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do POISEF (Polish Sustainable Energy Financing Programme) e do crédito tecnológico, respetivamente:

- O POISEF Eko energia, gerido pelo Banco Europeu de Reconstrução e Desenvolvimento (BERD), permite às empresas o acesso ao financiamento a projetos de investimento que possibilitem aumentar a eficiência energética da empresa e/ ou o uso de energias renováveis. O negócio recebe aconselhamento profissional de engenheiros e especialistas financeiros. Foram concretizadas 431 operações, entre crédito e leasing, num total de 15.170 milhares de euros.
- O crédito tecnológico, financiamento destinado à aquisição de tecnologia que permita às empresas num período de 5 anos lançar novos produtos e/ ou processos e serviços significativamente melhorados. Num total de financiamento de 5.363 milhares de euros, foram concretizadas 11 operações.

Em Angola, o Banco subscreveu com o Ministério das Finanças (MINFIN) e o Ministério da Economia angolanos (MINEC) um Memorando de Entendimento que contempla a oferta de um produto de crédito bonificado a Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME) e a Micro, Pequenos e Médios

Empreendedores Singulares (MPMES) certificados pelo INAPEM (Instituto Nacional de Apoio às Pequenas e Médias Empresas). Esta parceria permite ao Banco conciliar o seu *know-how* e objeto social, através do aumento da produção nacional e do investimento interno, redução das importações, permitindo a criação de mais emprego. Foram aprovadas 102 operações, num montante total de 21.108 milhares de euros.

INCLUSÃO SOCIAL

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp mantém disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 308 contas nestas condições. Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Foram concretizadas 4 operações, num total de 294 milhares de euros.



No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco disponibiliza a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários -, sem despesas associadas, a conta pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. A prestação deste serviço resulta de um protocolo de implementação de Serviços Mínimos Bancários entre o Governo Português, o Banco de Portugal e diversos Bancos nacionais. Em 2013, foram abertas 422 contas, das quais 256 novas contas e 166 antigas contas convertidas.

CARTÕES SOLIDÁRIOS

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

- Programa de fidelização - incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão, em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, a Rede Visa/ Mastercard e o Programa Membership Rewards da American Express entregaram mais de 5.500 euros à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI.
- Os cartões – Free Júnior, Prestige, Go!, Classic, Gold e M Ordenado – continuaram a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas ZON Lusomundo, oferecendo na compra de um bilhete, o segundo bilhete para o filme escolhido. No último ano, usufruíram deste benefício mais de 200 mil Clientes.

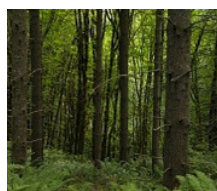
Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008, assume um compromisso ambiental. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada ao WWF da Polónia (World Wide Fund For Nature - uma das mais conhecidas e influentes ONG's do mundo na defesa e preservação do ambiente). Em 2013, foram transferidos mais de 12 milhares de euros, num total de 1.715 cartões, 724 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, destinado ao segmento feminino, oferece para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto.

EXTRATO DIGITAL

O Millennium bcp tem contribuído para a redução de utilização e circulação de papel, através de mecanismos para a emissão de extratos em formato digital e de campanhas de comunicação regulares de incentivo à subscrição do serviço. O serviço, mais acessível, prático e rápido para o Cliente, e que contribui para diminuir a “pegada” ecológica,



EXTRATO DIGITAL
O AMIGO
DO AMBIENTE

apresenta números expressivos: i) em Portugal um terço da base de Clientes já subscreve o serviço, e 53% dos extratos emitidos foram em formato digital; ii) na Polónia, do total de extratos emitidos, 73% foi em formato digital; e iii) em Moçambique, os extratos digitais dos cartões de crédito, disponibilizados através do Internet Banking representam 62% dos extratos.

No ActivoBank o extrato combinado é enviado sempre em formato digital, a não ser que haja pedido expresso do Cliente em sentido contrário, 96% dos Clientes recebem extrato digital.

FUNDOS SRI (SOCIALLY RESPONSIBLE INVESTMENT)

O Millennium bcp atende às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar, nos seus investimentos, fatores de risco sociais e ambientais, colocando à disposição para subscrição - Fundos de Investimento Responsáveis -.

Em Portugal, os fundos estão disponíveis através de: i) plataforma *on-line* do Millennium bcp – que teve em comercialização 15 fundos ambientais, no âmbito da água e energia, e que totalizaram um valor em carteira superior a 4.035 milhares de euros, com um total subscrito, em 11 deles, superior a 160 milhares de euros; e ii) ActivoBank - disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 7 fundos éticos e 9 fundos ambientais. Destes 16 fundos, 10 tinham no final do ano unidades de participação subscritas, totalizando um valor em carteira superior a 650 milhares de euros.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige, a oferta reflete o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Dos 5 fundos disponíveis, 4 deles asseguraram um valor subscrito no ano de 21.263 milhares de euros.

BENEFÍCIOS A COLABORADORES

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto de benefícios sociais aos Colaboradores que vão além do que se encontra estabelecido na legislação.



SAÚDE E SEGURANÇA

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

Em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde, para além das consultas de medicina geral, estão também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento da patologia; e iii) gabinete de apoio social – destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais.

SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	37.503	38.008	39.206	-1,3%
Check-up efetuados	9.192	10.810	10.775	-15,0%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	49.724	55.345	52.688	-10,2%

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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

No âmbito da ocorrência de pandemias ou outras situações que possam afetar gravemente e de forma generalizada a saúde dos Colaboradores, o Millennium define e divulga planos de contingência em articulação com os Serviços de Medicina do Banco e com a autoridade de saúde local.

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2013, no Grupo, foram realizadas mais de 370 visitas.

Na Roménia, o Comité de Segurança e Saúde no Trabalho, no qual têm assento 9 Colaboradores, decide sobre diversos temas relacionados com a saúde e bem-estar dos Colaboradores, analisando também propostas sobre a prevenção de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e a introdução de melhorias nas condições de trabalho.

CRÉDITO

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

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

	2013		2012		2011	
	MONTANTE	COLABORADORES	MONTANTE	COLABORADORES	MONTANTE	COLABORADORES
HABITAÇÃO						
Em carteira	911,8	11.527	1.007,8	12.292	1.067,4	12.784
Concedido no ano	20,8	336	31,0	437	58,6	710
FINS SOCIAIS						
Em carteira	22,7	3.814	25,0	4.695	28,9	4.911
Concedido no ano	8,1	1.316	9,1	1.206	9,2	1.140

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Em Portugal, Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os colaboradores em regime de *part-time* têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efetivo.

APOIO À EDUCAÇÃO

O Grupo BCP tem continuado a incentivar a qualificação académica, apoiando financeiramente os Colaboradores que, por iniciativa própria, pretendam obter licenciaturas, pós-graduações ou formação de executivos de nível equivalente a pós-graduação e mestrado, com relevância para as suas carreiras e para o Grupo. Em 2013 beneficiavam deste apoio financeiro mais de 2.000 Colaboradores, um apoio suportado pelo Banco em mais de 60% das despesas. Simultaneamente têm sido mantidos os cursos para aprendizagem de línguas estrangeiras, maioritariamente aulas de inglês.

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 16.333 euros, distribuídos por 96 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 5.329 Colaboradores, num total de 1.754 milhares de euros; e iii) descendentes em idade escolar de Colaboradores falecidos. Apoiou 159 jovens, num valor de 324.756 euros.

CULTURA E LAZER

Em Portugal e em Moçambique, todos os Colaboradores do Millennium, através do Clube Millennium bcp e do programa MilleVantagens, respetivamente, beneficiam, através de parcerias comerciais, de um conjunto de condições vantajosas em diversos domínios: saúde e bem-estar, educação, cultura e lazer, viagens e transportes, hotéis, vestuário e telecomunicações. Prevê-se que, durante 2014, seja também lançado um projeto similar em Angola.

Em Portugal, e além disso, Colaboradores e/ ou familiares que se tornem sócios do Clube Millennium bcp podem usufruir de um conjunto de atividades extralaborais no âmbito da cultura, desporto lazer e tempos livres. Em 2013, foram realizados mais de 290 eventos que envolveram 11.560 participantes. No domínio da formação foram realizados 15 cursos, com um total de 290 participantes. Com o dinheiro recolhido de cada entrada na Festa de Natal foi atribuído um donativo de 11.500 euros ao Centro Social e Paroquial de Nossa Senhora da Vitória, no Porto. Atualmente, entre Colaboradores no ativo e/ ou reformados e respetivos familiares, são mais de 37.000 os associados do Clube Millennium bcp.

Os Colaboradores que trabalham no Tagus Park dispõem de um serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso de ida e volta até Lisboa.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de carácter recreativo, que promove iniciativas fora da atividade profissional - desporto, viagens, cultura e projetos de arte -, podem submeter ideias/ iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um co financiamento até 50% dos custos do projeto. Em 2013, 2.746 Colaboradores beneficiaram deste apoio, podendo realizar os seus projetos.

FORNECEDORES

No Millennium bcp, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço, o que pressupõe solidez financeira e cumprimento das regras de sustentabilidade instituídas. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 93% de pagamentos a Fornecedores locais.

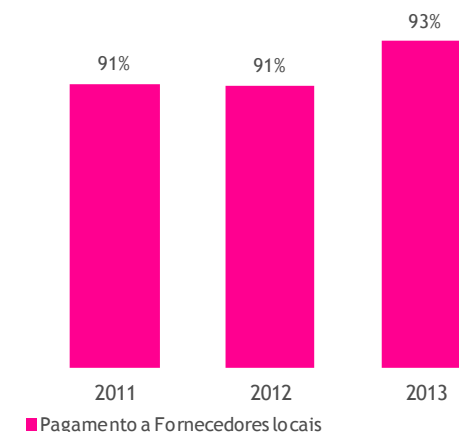
Os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua *performance* económica, ambiental e social, assegurando uma contratação de bens e serviços responsável.

Em Portugal e na Polónia, determinados contratos de fornecimento têm definido compromissos de atuação no âmbito da sustentabilidade, nomeadamente relacionados com as práticas laborais. Atualmente, em Portugal, subscrevem estes princípios 465 Fornecedores, dos quais 80% sujeitos a um processo de monitorização contínuo.

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

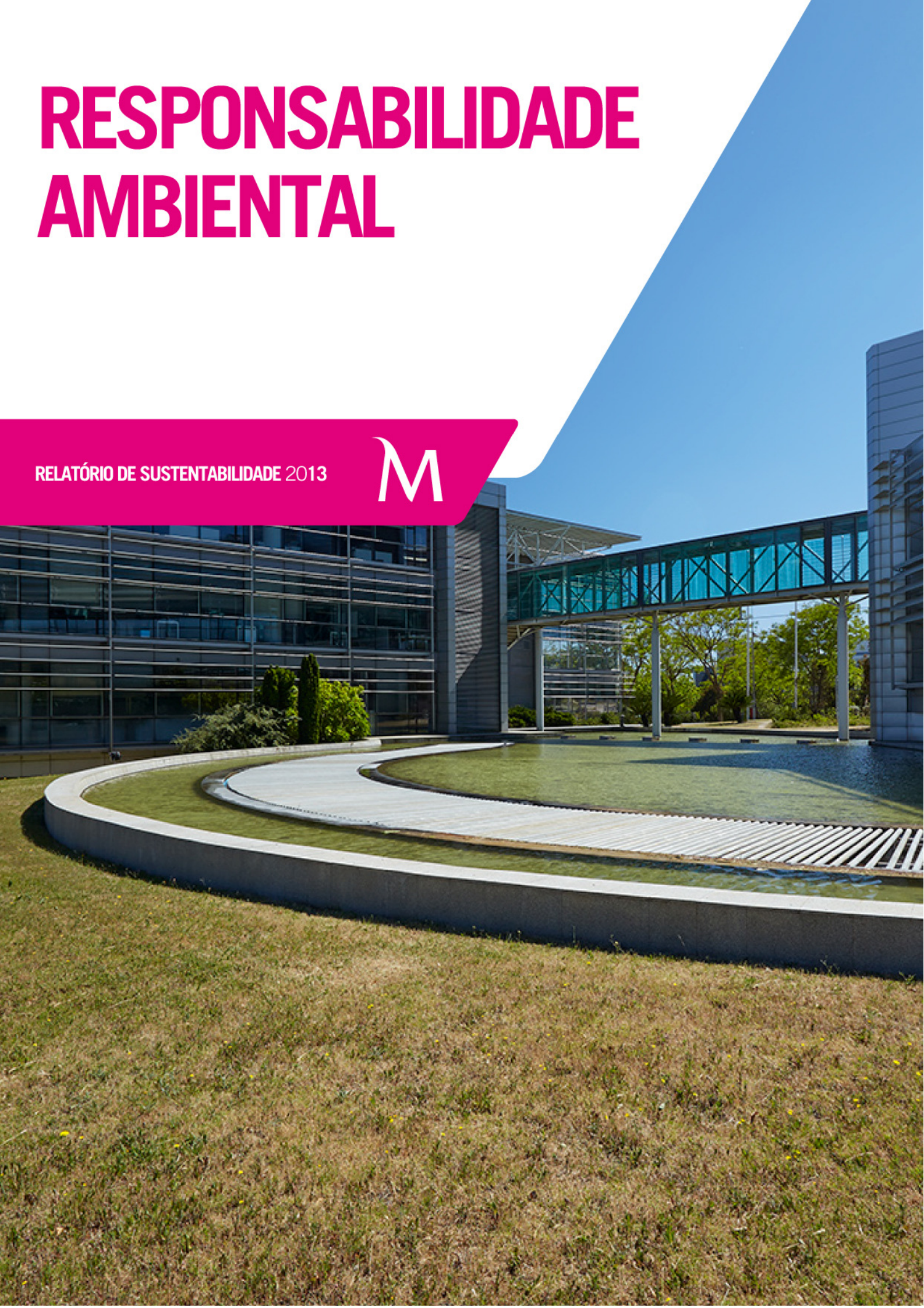
O Banco dispõe de ferramentas e metodologias que lhe permite conferir e realizar os pagamentos a Fornecedores nos prazos definidos contratualmente, 30 dias na maioria dos países.

PROCESSO DE COMPRA A FORNECEDORES
Porcentagem



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O Grupo BCP, consciente dos seus impactos ambientais, prosseguiu o esforço de minimização da sua pegada ecológica promovendo a adoção de boas práticas no âmbito do consumo de energia elétrica, emissão de gases com efeito de estufa e de recursos naturais.

No âmbito do seu compromisso ambiental, em Portugal, o Millennium bcp definiu objetivos de redução da sua “pegada” ecológica para 2014, **3%** para o papel e cartão, **4%** para o consumo de água, **11%** para o consumo de energia elétrica e **3%** para as emissões de CO₂.

Assente na lógica da melhoria contínua, o Banco caminha para a Eco eficiência através do investimento em duas grandes áreas:

- **Optimização dos processos e dos equipamentos** – Investimentos no âmbito da melhoria dos processos do Banco e dos seus equipamentos e infra-estruturas.
- **Sensibilização ambiental** – Envolvimento com Colaboradores e Clientes para a promoção da adoção de práticas ambientais mais responsáveis.

OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DOS EQUIPAMENTOS

De forma a fazer, mais e melhor com menos, o Millennium investe na otimização contínua dos seus processos e atividades e na renovação dos seus equipamentos e infraestruturas. Todas as ações são desenvolvidas tendo por base criteriosas análises de custo benefício e visam, como premissa fundamental, manter a qualidade do serviço prestado, e potenciar a satisfação dos Clientes do Banco. Ao investir uma parte significativa dos recursos disponíveis na minimização dos impactos ambientais, através da otimização dos processos e de melhorias nos equipamentos e infraestruturas, o Banco reduz o seu consumo de água, materiais, energia e consequentes emissões de gases com efeito de estufa.

PORTUGAL

Em Portugal, em 2013 e à semelhança do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido em anos anteriores, foram implementadas diversas medidas para reduzir o consumo de energia elétrica e aumentar a eficiência energética do Banco, tendo conseguido reduções médias mensais de consumo significativas.

Todas as medidas de eficiência energética implementadas possibilitaram uma poupança estimada de cerca de 2.600 MWh, correspondendo a uma redução estimada das emissões de gases com efeito de estufa de 778 tCO₂eq.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

	Redução mensal
Ajustamento dos horários de funcionamento da iluminação interior dos edifícios no Tagus Park	3.875 kWh
Otimização dos parâmetros de funcionamento dos equipamentos de produção de água fria para os sistemas de ar condicionado	7.576 kWh
Otimização do funcionamento dos postos de transformação nas instalações equipadas com mais do que um transformador	29.167 kWh
No edifício da Rua Augusta procedeu-se à instalação de sistemas de recuperação de calor nas três principais unidades de tratamento de ar	13.750 kWh

Nos edifícios do Tagus Park e em 53 sucursais do Banco iniciou-se uma análise de diagnóstico, que decorrerá ao longo de 24 meses, no âmbito dos consumos de energia das suas infraestruturas e dos

sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (AVAC), com o objetivo de efetuar uma gestão mais eficiente da energia e reduzir o seu consumo.

Ainda no âmbito do consumo de energia, as políticas implementadas relativas às viagens de Colaboradores, resultado de medidas de contenção orçamental, levaram a que as conferências vídeo e áudio se afirmassem como uma prática diária para os Colaboradores do Banco, tendo-se registado um expressivo aumento (161%) no número de Colaboradores que participaram em sessões Webex, passando de 4.905 participações em 2012 para 12.794 participações em 2013. Também o transporte coletivo de Colaboradores para o Tagus Park, efetuado através de autocarros, verificou um aumento da procura com um acréscimo de 2% no número médio diário de passageiros.

Em 2013, o Banco continuou a sua aposta na desmaterialização de documentos, tendo sido emitidos 53% dos extratos em formato digital, o que representa um aumento de 12% face a 2012. Também as notas de lançamento registaram um aumento do recurso ao formato digital, tendo representado 91% de todas as notas emitidas. Em grande maioria dos documentos emitidos, tanto para Clientes como para Colaboradores e processos administrativos internos (extratos, notas de lançamento, recibos de vencimento, documentos envolvidos no processo de abertura de conta e de crédito habitação), verificou-se uma clara preferência pelo formato digital, com cerca de 84% dos documentos emitidos já com recurso a este formato.

Programa “Ser Lean DO” (Direção de Operações)

Em 2013, o Millennium bcp reforçou o programa de melhoria contínua dos processos “Ser Lean DO”, criado em 2010 com o objetivo de promover a excelência operacional (otimizar processos) e de disseminar uma cultura de melhoria contínua (Lean) entre os Colaboradores do Banco.

Através de uma aplicação informática de suporte à gestão da melhoria contínua e de metodologias de trabalho assentes em: mapeamento de processos; *standardização* do trabalho; *Root Cause Analysis* (Análise da Raiz dos problemas) e gestão visual, foi possível identificar através do Programa cerca de 1.400 oportunidades de melhoria da qualidade dos processos e/ou redução de custos associados aos mesmos. Atualmente, o programa Ser Lean DO envolve cerca de 800 Colaboradores do Banco e em 2013 foi alargado ao Departamento de Operações Financeiras e à Direção de Recursos Humanos.

Em 2014 foi criada a Academia Lean com o objetivo de fazer chegar a metodologia Lean a outras Direções do Banco e de garantir o suporte necessário nas equipas onde esta metodologia já foi implementada. A Academia é constituída por uma equipa de suporte permanente e por várias equipas de implementação, que vão promover a otimização de processos nas Áreas, assegurando um forte apoio aos “Lean Agents”, Colaboradores que têm o papel de agentes da mudança, na disseminação do espírito Lean e na implementação de ferramentas de Sustentabilidade.

Globalmente, o Programa Ser Lean Do possibilitou, em 2013, uma redução estimada de 1,6 milhões de folhas / ano e levou à libertação de cerca de 130 m² de espaços físicos.

POLÓNIA

O Bank Millennium continuou a desenvolver esforços no sentido de reduzir o consumo de energia e de minimizar as emissões de gases com efeito de estufa, que se materializam através da concretização de um conjunto de ações e de boas práticas, nomeadamente:

- Foi dada continuidade ao processo de monitorização contínua dos consumos de energia das sucursais através de controlo da faturação, sendo criado um *ranking* das sucursais tendo por base o seu consumo de energia. Sempre que possível e economicamente viável são implementadas as recomendações de melhoria decorrentes das auditorias energéticas.
- No âmbito dos equipamentos informáticos, para além de se proceder à substituição de computadores antigos por novos com um consumo de energia 33% inferior, continuou a investir-se no projeto Verdiem e no programa Computer Cloud – à imagem de Portugal -, ambos lançados na Polónia em 2012. O projeto Verdiem, através da instalação tecnológica que permite a gestão centralizada dos equipamentos informáticos, colocando-os em modo de *stand-by* e *off-mode* nos períodos de não utilização, possibilitou em 2013 uma redução do consumo global de energia em cerca de 40%. O Computer Cloud, que consiste num programa de virtualização dos *Data Centers* do Banco, possibilita poupanças até 20% no consumo de energia destes equipamentos.

- Relativamente à frota automóvel e dando sequência ao programa de substituição de viaturas antigas por novas viaturas com a norma Euro 5, menos consumidoras de combustível e com menos emissões de CO₂, o Banco, conseguiu em 2013 um total de 78% viaturas com norma Euro 5.

No âmbito da gestão da água e à semelhança do que ocorre para a energia elétrica, o Bank Millennium monitoriza de forma contínua o consumo de água das sucursais, através do controlo da faturação. É criado um *ranking* das sucursais tendo por base o consumo e são efetuadas auditorias às sucursais mais consumidoras de água. Sempre que possível, e economicamente viável, são implementadas as recomendações de melhoria decorrentes das auditorias realizadas.

A redução do consumo de materiais e especialmente do papel foi traduzida em várias ações, com destaque para:

- Criação do contrato “8 em 1” para um pacote de produtos básicos de novos Clientes. Com este contrato um novo Cliente que adquira diversos serviços do Banco recebe apenas um contrato, em vez de receber diversos contratos separados para cada produto, possibilitando reduzir o consumo de papel, tinteiros e *tonners*.
- Control, de forma mais detalhada da distribuição de materiais para campanhas de publicidade no âmbito das quantidades requeridas e necessárias, com o intuito de diminuir os custos destas campanhas e reduzir o consumo de papel.

Na Polónia, o Banco apostou ainda na redução do consumo de papel e de plástico, através de um mecanismo de controlo dos pedidos de compra de materiais, implementado desde 2012.

RESTANTES GEOGRAFIAS

Nas restantes geografias onde o Millennium se encontra presente, apesar de menos representativas em termos de dimensão e consequentemente de impactos ambientais decorrentes do consumo de energia e de recursos naturais, existem preocupações que são transversais a todas, como: consumo de energia; consumo de papel; viagens dos Colaboradores.

A Roménia está a reduzir a sua frota automóvel e a diminuir o número de viagens dos Colaboradores. No âmbito do consumo de materiais, tem práticas implementadas para otimizar o seu consumo, como a reutilização de caixas de cartão e a existência de um *software* específico nas impressoras para prevenir a ocorrência de impressões não pretendidas.

No Millennium bim, em Moçambique, foram desenvolvidos esforços no sentido de promover a desmaterialização, tendo sido emitidos cerca de 65% dos extratos para Clientes em formato digital.

Em Angola, foram instalados temporizadores nas sucursais, que desligam os principais equipamentos consumidores de energia em períodos de não funcionamento, contribuindo assim para a eficiência energética e para a redução de custos.

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A sensibilização ambiental dos Colaboradores tem sido assumida pelo Millennium como estratégica na redução dos impactos ambientais do Banco.

PORTUGAL

Em Portugal, os Colaboradores foram sensibilizados para a importância da adoção de comportamentos ambientalmente mais responsáveis, através do plano de comunicação contínuo do programa “Green IT”, implementado desde 2010 com o objetivo de diminuir os principais consumos com impacto ambiental do Banco e simultaneamente reduzir custos. Em 2013, no âmbito do plano de comunicação é relevante destacar para além da publicação regular de conteúdos ambientais de sensibilização dos Colaboradores no *website* e em todas as Newsletter “IT’s our News”, a produção e divulgação da *Newsletter* Green IT – “Todos Fazemos a Diferença”, centrada na importância dos Colaboradores no processo de redução dos consumos de energia e recursos. Foi dada continuidade ao programa “Dashboard de Consumos”, que possibilita controlar o número de impressões efetuadas nas direções do Banco. No IT foi lançada uma campanha de comunicação, recorrendo ao Portal do IT, para diminuir em 20% as impressões nesta direção, tendo-se conseguido uma redução final de 28%.

POLÓNIA

Na Polónia, o Bank Millennium participou pelo quarto ano consecutivo na iniciativa Mundial “Earth Hour”, desligando a iluminação dos cartazes publicitários presentes quer nas sucursais quer nos edifícios administrativos durante uma hora, um alerta à comunidade em geral para os impactos ambientais provocados pela ação do Homem. Foi também dada continuidade ao programa Equitrac criado em 2012 com o objetivo de controlar e reportar o número de impressões dos Colaboradores, sensibilizando-os desta forma para a importância da redução do consumo de papel.

Sensibilização de Clientes

Em 2013, o Bank Millennium lançou uma campanha publicitária nos meios de comunicação social com o objetivo de promover o investimento junto de Clientes em projetos de eficiência energética, como parte do programa Polseff. O programa, gerido pelo Banco Europeu para a Reconstrução e Desenvolvimento, foi criado com o objetivo de apoiar projetos que promovam a eficiência energética.

Manual Ambiental para Clientes e Colaboradores

Foi lançado um manual ambiental com o objetivo de sensibilizar Colaboradores e Clientes para a importância da redução dos principais consumos com impacto ambiental. Abrangendo temas como a reciclagem de equipamentos elétricos e eletrónicos, assim como o uso responsável de recursos como água, energia e matérias-primas, o manual constitui uma ferramenta prática para reduzir os impactos ambientais.

PEGADA ECOLÓGICA

O Millennium monitoriza de forma regular um conjunto de indicadores de *performance* ambiental, que medem o nível de eco-eficiência do Banco face aos principais consumos com impacto ambiental, nomeadamente: água, energia, emissões de GEE e consumo de materiais.

Em 2013, os principais consumos com impacto ambiental, quando analisados em valor total, reduziram, o que reflecte o esforço do Banco no sentido de melhorar a sua eco-eficiência. No entanto, quando se analisam os indicadores que exprimem os consumos do Banco por Colaborador, verifica-se um ligeiro aumento face aos valores reportados em 2012 para o consumo de energia, de materiais e para emissões de gases com efeito de estufa. Este aumento deve-se à redução global do número de Colaboradores.

PEGADA ECOLÓGICA DO GRUPO MILLENNIUM POR COLABORADOR ⁽¹⁾

	Unid.	2013	2012	2011	VAR.% '13/'12
CONSUMO POR COLABORADOR					
Tinteiros e toners	kg	1,8	1,8	1,7	3,2%
Papel ⁽²⁾	kg	70,8	70,7	72,3	0,1%
Plástico ⁽³⁾	kg	4,7	4,5	3,8	5,1%
Água para consumo humano ⁽⁴⁾	m3	19,1	19,5	18,0	-2,2%
Elettricidade ⁽⁵⁾	MWh	6,6	6,5	6,8	0,7%
Emissões totais de GEE	tCO2eq	4,4	4,1	3,6	6,8%

⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia (2011 e 2012), Roménia, Moçambique, Angola (2012 e 2013)

⁽²⁾ Indicador passou a abranger o consumo de papel (externo).

⁽³⁾ Não inclui Moçambique, a Roménia em 2011 e a Grécia em 2011 e 2013

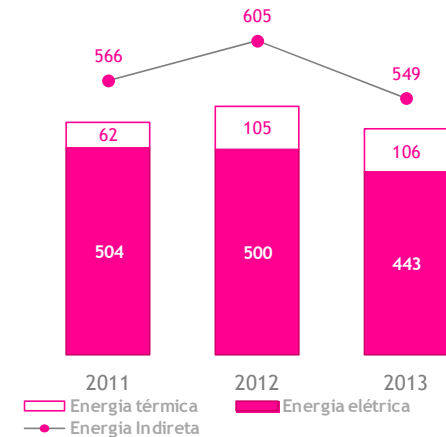
⁽⁴⁾ Exclui água de rega e torres de refrigeração. Não inclui a Suíça.

⁽⁵⁾ Inclui a central de cogeração

ENERGIA

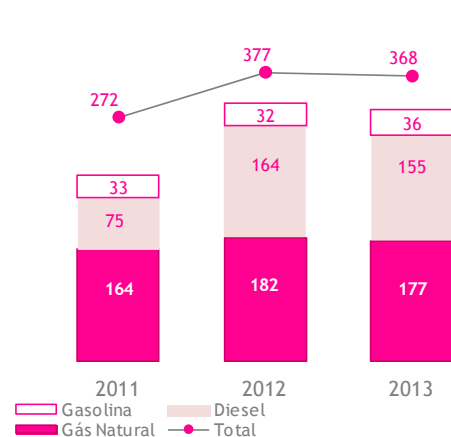
No âmbito da energia, o Millennium monitoriza o consumo de energia direta e indireta. O consumo de energia indireta, que corresponde à energia elétrica e à energia térmica adquirida, supriu em 2013 60% das necessidades energéticas do Banco.

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA ⁽¹⁾
TJ



⁽¹⁾ Inclui o consumo de energia elétrica para Portugal, Polónia, Grécia (2011 e 2012), Roménia, Moçambique, Suíça (2013) e Angola (2012 e 2013). Inclui igualmente a energia térmica da Polónia e a central de cogeração em Portugal.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA ⁽¹⁾
TJ



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique, Angola (2013), e Grécia (2011 e 2012).

O consumo de energia indireta reduziu 9% face a 2012. Esta expressiva diminuição no consumo de energia indireta ocorreu principalmente devido à redução de 11% verificada em Portugal no consumo de energia elétrica, motivada fundamentalmente pelas medidas de eficiência energética implementadas e pelo encerramento de 70 sucursais e de dois edifícios administrativos. De igual forma, tanto a Polónia como a Roménia contribuíram para a redução da energia indireta do Banco, devido à redução do consumo de energia elétrica em 2% e 20% respetivamente, face a 2012. Globalmente, o Banco reduziu o consumo de energia elétrica em 11%.

Em Portugal, a central de cogeração localizada no complexo do Tagus Park diminui a sua produção de energia em 6% face a 2012, sendo responsável pela produção de 16% de toda a energia elétrica que é consumida pelo Banco em Portugal.

A energia direta do Millennium corresponde à fração da energia que o Banco consome através dos combustíveis fósseis adquiridos, nomeadamente gasóleo, gasolina e gás natural. O consumo de energia direta do Banco diminuiu 2%, devido à redução de 8% da energia consumida em Portugal. A energia direta total consumida em Portugal representa cerca de 57% do consumo total deste tipo de energia no Banco. A redução verificada em Portugal foi motivada pela diminuição do consumo de todos os combustíveis fósseis e em especial do gás natural, com uma redução de 4%. As diminuições verificadas em Portugal, no consumo de energia direta são justificadas, quer pela redução do número de sucursais e de edifícios administrativos, quer pela redução da frota automóvel, sobretudo as viaturas a gasolina. A contribuir para a redução do consumo de energia direta do Banco esteve ainda a diminuição em 6% verificada em Angola no consumo de gasóleo para equipamentos, que representa 21% de toda a energia direta consumida pelo Millennium. O expressivo consumo de gasóleo para equipamentos em Angola resulta da necessidade de produzir energia elétrica através de geradores, devido a interrupções do fornecimento por parte da rede pública.

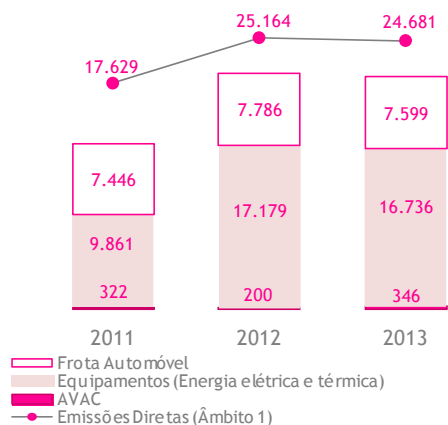
EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

No âmbito da minimização das emissões de GEE e do combate às alterações climáticas, o Millennium calcula e monitoriza a sua pegada de carbono e participa anualmente no Carbon Disclosure Project (CDP), contando já com a quinta participação neste projeto.

A pegada de carbono do Banco segue a tendência de redução registada no consumo de energia direta e indireta do Banco, tendo as emissões totais de GEE diminuído 6% quando comparadas com 2012.

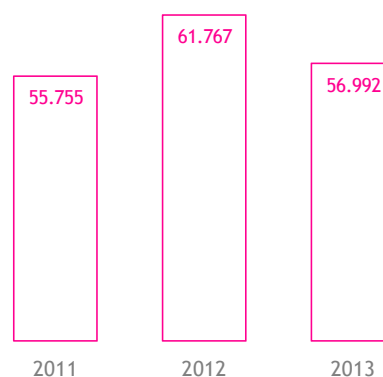
- As emissões de âmbito 1 resultam do consumo de combustíveis fósseis, nomeadamente: gasolina; gasóleo e gás natural (energia direta) e das fugas dos equipamentos AVAC. As emissões de âmbito 1 contribuíram para 30% de todas as emissões emitidas pelo Millennium (24.681tCO₂eq), tendo diminuído 2% face a 2012, refletindo a diminuição de 2% verificada no consumo de energia direta.
- As emissões de âmbito 2, com um valor total de 55.691tCO₂eq, representam 69% das emissões de GEE do Millennium, justificadas essencialmente pelo consumo de energia indireta, padrão de consumo de energia do Banco. Face a 2012, as emissões diminuíram 8%, devido à redução de 9% verificada no consumo de energia indireta. A redução das emissões situou-se abaixo da variação do consumo de energia indireta, devido ao agravamento do fator de emissão associado à compra de energia elétrica em Portugal.

EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) ⁽¹⁾
tCO₂eq



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique, Angola (2012 e 2013), e Grécia (2011 e 2012).

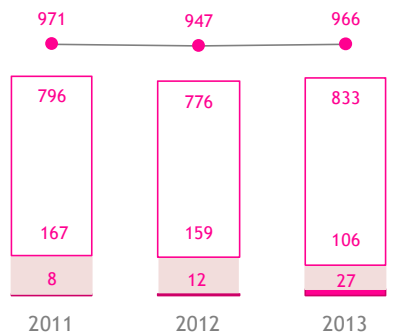
EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) ⁽¹⁾
tCO₂eq



⁽¹⁾ Inclui as emissões da energia elétrica e térmica adquirida em Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique, Suíça (2013), Angola (2012 e 2013), Grécia (2011 e 2012)

- As emissões de âmbito 3 resultam das deslocações de casa-trabalho-casa dos Colaboradores e das viagens de avião e de comboio em trabalho. Sofreram um aumento de 2% face a 2012, resultado do maior número de viagens de avião em trabalho que os Colaboradores do Banco em Portugal e na Polónia realizaram. Também as emissões resultantes das deslocações dos Colaboradores de casa-trabalho-casa aumentaram, devido ao reforço dos autocarros, como meio de transporte coletivo entre Lisboa e o Tagus Park.

EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 3) ⁽¹⁾
tCO₂eq



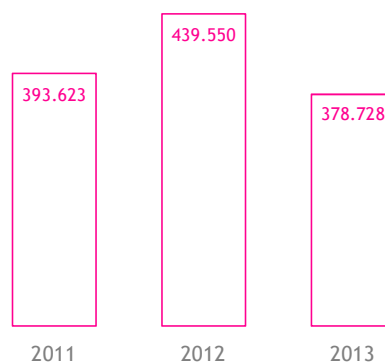
⁽¹⁾ Inclui as emissões de Portugal, Polónia e Roménia.

⁽²⁾ Inclui as emissões das viagens casa-trabalho-casa dos Colaboradores calculadas para Portugal.

ÁGUA

O consumo total de água do Grupo BCP reduziu 14% face a 2012 devido à diminuição verificada em Portugal (8%), Moçambique (19%), na Polónia (15%) e em Angola (8%). Em Portugal, o Millennium bcp consome água da rede pública e de um sistema de reaproveitamento da água das chuvas instalado no Tagus Park, que serve exclusivamente para rega de jardins e espaços verdes. Em 2013 o consumo de água destas duas fontes foi de 209.437 m³ e 2.226 m³, respetivamente.

CONSUMO DE ÁGUA ⁽¹⁾
m³

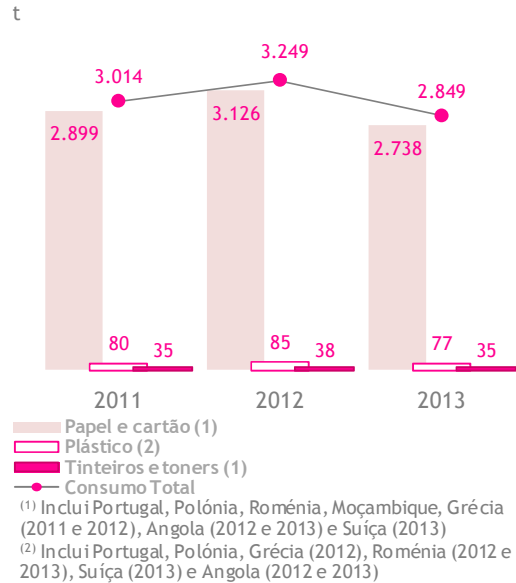


⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique, Grécia (2011 e 2012) e Angola (2012 e 2013)

MATERIAIS E RESÍDUOS

Em 2013, o Banco diminuiu o consumo dos principais materiais, nomeadamente papel e cartão, plástico e tinteiros e *tonners*, em 12% face a 2012, devido à diminuição generalizada que se verificou na maioria das geografias. No âmbito dos materiais consumidos no Banco, o mais expressivo em termos de quantidades é o papel e o cartão, que diminui o consumo em 12%, resultado das iniciativas de desmaterialização implementadas em todas as geografias e que conduziram à redução do consumo total de papel e cartão, em Portugal (11%), na Polónia (20%), na Roménia (12%) e em Angola (8%). De igual forma, diminui o consumo de plástico e de tinteiros e *tonners*, com uma redução - em ambos - de 9%.

CONSUMO DE MATERIAIS



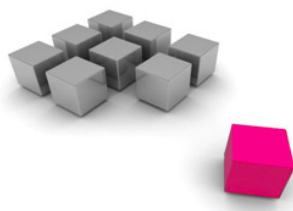
No âmbito dos resíduos, o Millennium possui acordos com entidades especializadas na recolha, transporte e valorização dos principais tipos de resíduos produzidos, nomeadamente: papel e cartão, plástico, tinteiros e *tonners*. Em linha com a redução registada no consumo de materiais, a produção de resíduos diminuiu tanto na atividade do Banco em Portugal, como na atividade Internacional, em 17% e 13%, respetivamente. Em Portugal, a diminuição mais expressiva dos resíduos produzidos entre 2012 e 2013, ocorreu no âmbito do papel e cartão, devido à recolha nacional de resíduos do arquivo das sucursais para destruição em 2012, que fez aumentar de forma significativa o papel e cartão eliminados nesse ano.

RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO MILLENNIUM

t

	Papel e Cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Atividade em Portugal	704,7	859,9	661,1	60,6	66,6	65,1	22,8	24,2	26,0
Atividade Internacional ⁽¹⁾	505,3	579,9	703,2	15,6	17,6	14,9	2,3	4,5	3,8
TOTAL	1.209,9	1.439,9	1.364,3	76,2	84,2	80,0	25,1	28,7	29,8

⁽¹⁾ Polónia, Roménia e Grécia (2011 e 2012).



**A VISÃO QUE NOS UNE,
O COMPROMISSO QUE NOS DISTINGUE**

NOTA METODOLÓGICA

ÂMBITO DE REPORTE

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

LIMITAÇÕES DO REPORTE

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

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

Em 2013 procedeu-se ao recálculo de todos os dados ambientais apresentados em 2012, com o intuito de se incluir os valores absolutos de Angola e assim possibilitar a comparabilidade com os valores do Banco reportados em 2013. Em 2013, deixou de se reportar a Grécia, operação entretanto alienada. Assim, grande parte das variações anuais dos indicadores deve ser interpretada como podendo estar impactadas pela saída da operação Grega do Grupo BCP.

CRITÉRIOS DE CÁLCULO

Indicadores sociais

Rotatividade

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

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

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

Ausências

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

Saúde

Taxa de acidentes de trabalho = (Número de Colaboradores vítimas de acidentes de trabalho) / (Número total de Colaboradores) *100

48*5* Número total de Colaboradores – potencial máximo de trabalho na organização por ano, em que 48 representa o número médio de semanas de trabalho e 5 representa o número de dias úteis de trabalho por semana.

Indicadores ambientais

Energia

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

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

Emissões de GEE (Gases do Efeito Estufa)

Emissões de GEE do Âmbito 1 (decorrentes do consumo de energia direta) - Os fatores de emissão para os combustíveis líquidos e gás natural utilizados foram os disponibilizados pelo protocolo do Green House Gas (GHG Protocol), disponíveis publicamente em www.ghgprotocol.org.

Emissões de GEE do Âmbito 2 (decorrentes do consumo de energia indireta) - Os valores estimados têm por base o consumo de energia elétrica e térmica do Millennium bcp e os fatores de emissão nacionais calculados com base no mix energético nacional. Para Portugal, os fatores de emissão utilizados foram os disponibilizados pela EDP Comercial, disponíveis publicamente em www.edp.pt.

Para a atividade internacional, foram utilizados os fatores de emissão do Green House Gas Protocol de 2009, disponíveis publicamente em www.ghgprotocol.org, e os dados referentes ao mix energético nacional de 2011 da International Energy Agency – Statistics and Balances of OECD and NonOECD Countries, disponíveis publicamente em www.iea.org

Emissões de GEE do Âmbito 3 (decorrentes das viagens de avião, comboio e deslocações casa-trabalho-casa dos Colaboradores) - Os fatores de emissão para as viagens de avião, autocarro e comboio utilizados foram os disponibilizados pelo protocolo do Green House Gas disponíveis publicamente em www.ghgprotocol.org.

Água

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

Materiais

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

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

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

Resíduos

Papel e 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.

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

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

ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE

Em 2013, o Grupo BCP integrava índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, o Millennium bcp no âmbito da avaliação realizada pelo Analista ESG (*Environmental Social Governance*) – Vigeo -, líder europeu na avaliação de sustentabilidade e responsabilidade social: i) regressou aos índices “Euronext Vigeo Europe 120”, “Vigeo Eurozone 120” e “Ethibel Excellence Europe”, que incluem respetivamente as 120 e 200 empresas Europeias com melhor performance em matérias de sustentabilidade; ii) passou a fazer parte do “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que reflete o elevado desempenho do Millennium bcp no exercício da Sustentabilidade junto do mercado e potenciais Investidores. Resultado da avaliação realizada pelo Analista ESG – Sustainalytics -, analista multinacional de referência no âmbito do desenvolvimento sustentável, integrou ainda os índices “STOXX Europe Sustainability” e “EURO STOXX Sustainability”.

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





Compromisso Millennium com a Sustentabilidade e a Responsabilidade Social Corporativa.



Exposição “Arte Partilhada” Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp, Galeria Millennium, Portugal.



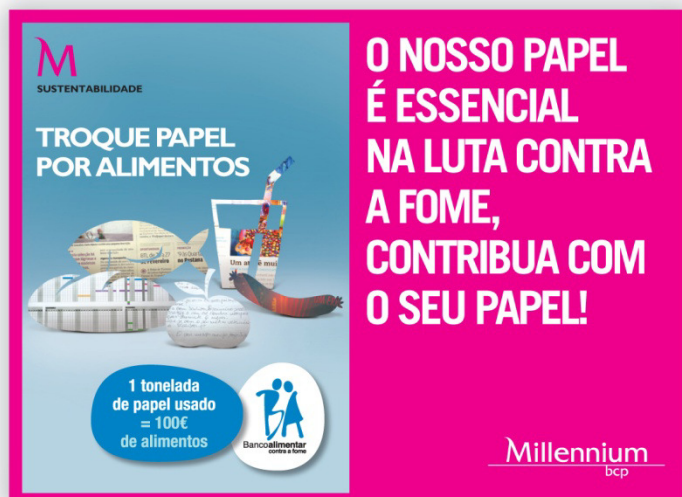
Cerimónia de entrega dos diplomas relativos ao “Respect INDEX”, Polónia.



Inauguração de fontanário na província de Tete, Programa “Mais Moçambique Pra Mim”, Moçambique.



Exposição "A Sardinha é de Todos", Galeria Millennium, Portugal.



Campanha interna "Papel por Alimentos", Banco Alimentar, Portugal.



5.º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias a favor do Instituto Português de Oncologia (IPO), Portugal.



Participação dos Voluntários Millennium bcp na campanha de recolha de alimentos do Banco Alimentar, Portugal.

Relatório de Sustentabilidade 2013

Para contactar o Millennium bcp, no âmbito dos temas de Sustentabilidade, e particularmente com o conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de e-mail: sempremelhor@millenniumbcp.pt

© Millennium bcp
www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A., Sociedade Aberta

Sede: Praça D. João I, 28, 4000-295 Porto
Capital Social: 3.500.000.000 euros
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o Número Único de Matrícula e de Identificação Fiscal 501 525 882

Relação com Investidores

Av. Professor Doutor Cavaco Silva
Edifício 1 Piso 0 Ala B
2744-002 Porto Salvo
Telefone: (+351) 211 131 084
investors@millenniumbcp.pt

Direção de Comunicação

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



Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela KPMG em Portugal relativa ao exercício de 2013. Para mais detalhes consulte o Relatório de verificação, incluído no Relatório e Contas. maio 2014



