



Millennium  
bcp

MILLENNIUM. É PARA AVANÇAR.



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

## Arte Partilhada Millennium bcp

No Millennium bcp, sempre acreditámos que a arte, enquanto manifestação cultural, deve ser fruída por toda a comunidade. É deste desígnio que nasce a “Arte Partilhada Millennium bcp”, uma iniciativa que visa levar a todos as obras reunidas ao longo dos anos.



**Menez**  
*Sem título*, 1973  
Óleo s/ tela  
100 x 119,8 cm



**Maria Helena Vieira da Silva**  
*Gaya*, 1971  
Óleo s/ tela  
162,3 x 113,8 cm



**Cesariny**  
*Sem título*, 1970  
Óleo e tinta da china s/ papel colado em tela  
48 x 62 cm



**Carlos Botelho**  
*Síntese – Lisboa Antiga*, 1952  
Óleo s/ tela  
130,5 x 161,8 cm

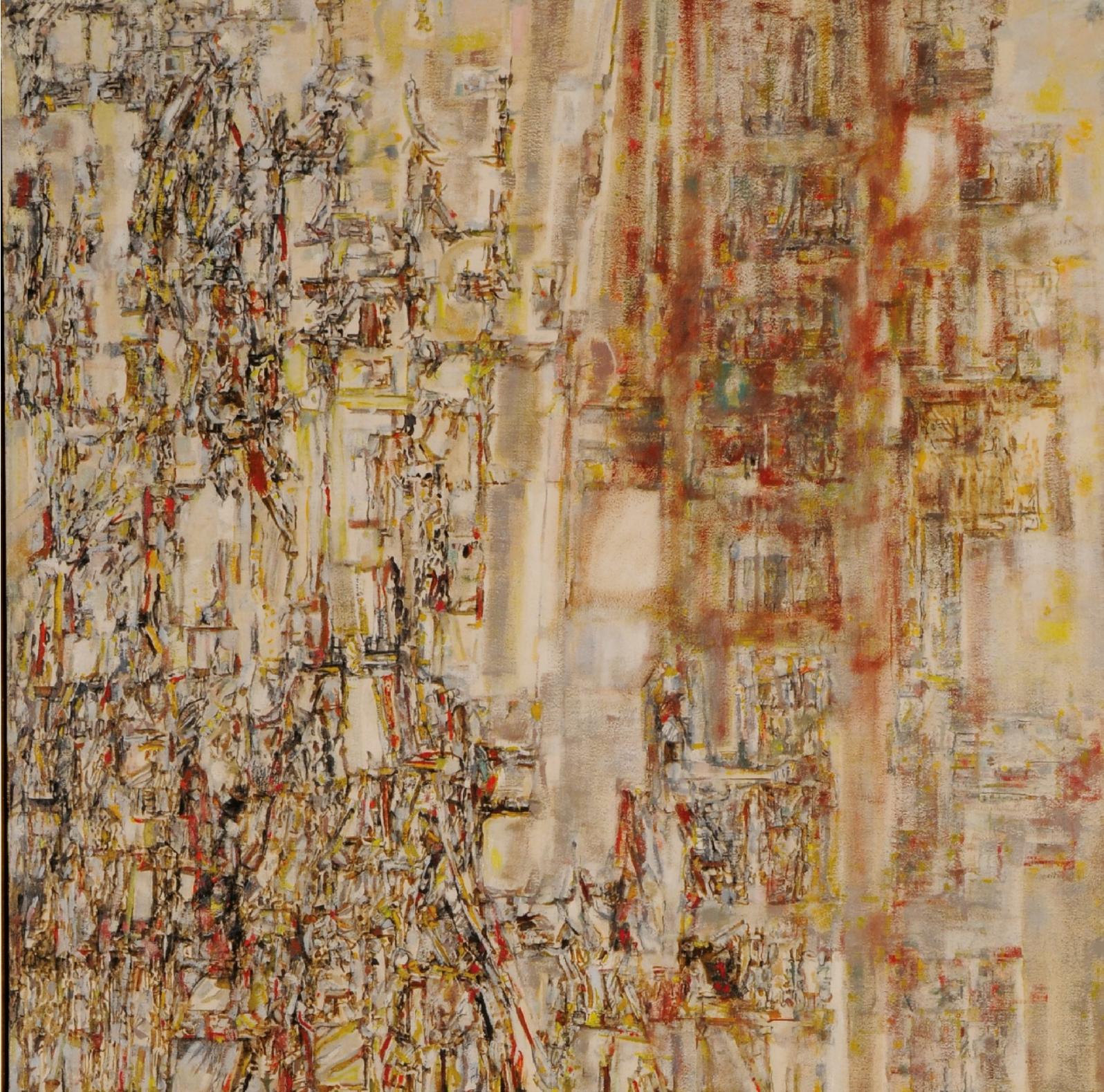


**Almada Negreiros**  
*Família*, 1940  
Gouache e aguarela sobre papel  
65,5 x 53,5 cm



**Júlio Resende**  
*Luz de atelier*, 1997-2000  
Óleo s/ tela  
135,5 x 149,5 cm

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



# ÍNDICE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



## ÍNDICE

- 4 SÍNTESE DE INDICADORES
- 6 MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA
- 8 INTRODUÇÃO
- 13 RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS
- 14 IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS
- 17 RESPONSABILIDADE ECONÓMICA
- 18 REDE MILLENNIUM
- 20 COLABORADORES
- 26 ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL
- 29 QUALIDADE NO SERVIÇO
- 33 RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 34 PARTILHAR E PARTICIPAR
- 39 FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP
- 44 PRODUTOS E SERVIÇOS
- 49 BENEFÍCIOS A COLABORADORES
- 51 FORNECEDORES
- 53 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
- 54 OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DOS EQUIPAMENTOS
- 58 SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL
- 59 PEGADA ECOLÓGICA
- 66 NOTA METODOLÓGICA
- 68 ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE



# SÍNTESE DE INDICADORES

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



## SÍNTESE DE INDICADORES

	Unid.	2014	2013	2012	2011	2010	Var. % 14/13
<b>CLIENTES</b>							
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	Milhares	5.282	5.162	5.523	5.384	5.163	2,3%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	897	1.148	1.774	1.722	1.160	-21,9%
Reclamações registadas	Número	71.348	81.719	81.146	74.638	75.934	-12,7%
Reclamação resolvidas	Percentagem	95,1%	98,5%	94,1%	98,5%	99,0%	
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
<b>Sucursais</b>	Número	1.373	1.518	1.699	1.722	1.744	-9,6%
Atividade em Portugal		695	774	839	885	892	-10,2%
Atividade Internacional		678	744	860	837	852	-8,9%
Sucursais abertas ao Sábado		140	131	131	148	74	6,9%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		981	1.137	1.031	1.015	1.142	-13,7%
Internet	Nº de utilizadores	1.377.480	1.352.188	1.303.603	1.204.624	1.112.317	1,9%
Call Center	Nº de utilizadores	301.338	230.046	257.963	276.315	287.184	31,0%
Mobile banking	Nº de utilizadores	506.976	339.095	221.475	165.636	163.645	49,5%
ATM	Número	3.112	3.341	3.658	3.708	3.904	-6,9%
<b>COLABORADORES</b>							
<b>COLABORADORES PORTUGAL</b>	Número	7.795	8.584	8.982	9.959	10.146	-9,2%
<b>COLABORADORES INTERNACIONAL (1)</b>	Número	9.908	10.136	11.383	11.549	11.224	-2,2%
<b>INDICADORES LABORAIS (2)</b>							
<b>Distribuição por categoria profissional</b>	Número						
Comissão Executiva		33	36	34	36	42	-8,3%
Alta Direção		161	165	175	207	206	-2,4%
Direção		1.768	1.874	1.981	2.013	2.019	-5,7%
Comerciais		10.648	11.013	11.966	12.599	12.288	-3,3%
Técnicos		3.641	3.921	4.040	4.226	4.156	-7,1%
Outros		1.452	1.711	2.223	2.486	2.586	-15,1%
<b>Distribuição por faixa etária</b>	Número						
<30		3.387	3.710	4.335	4.998	4.992	-8,7%
[30-50[		10.925	11.510	12.716	13.142	13.178	-5,1%
>=50		3.391	3.500	3.368	3.427	3.127	-3,1%
Média de idades	Anos	37	36	36	35	35	1,6%
<b>Distribuição por vínculo contratual</b>	Número						
Contrato permanente		16.329	17.504	18.906	19.709	19.531	-6,7%
Contrato a termo		1.073	894	1.272	1.769	1.706	20,0%
Estagiários		301	329	241	89	60	-8,5%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	155	169	157	184	171	-8,3%
Taxa de recrutamento	Percentagem	8,1%	6,6%	7,2%	10,5%	9,6%	22,2%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	16,4%	15,9%	24,9%	17,7%	15,2%	3,3%
Taxa de saídas	Percentagem	11,1%	9,1%	13,1%	10,2%	9,1%	22,2%
<b>Livre associação (3)</b>	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	99,9%	-0,1%
Colaboradores sindicalizados		73,2%	75,9%	76,2%	76,2%	79,3%	-3,6%
<b>Higiene e segurança no trabalho (HST)</b>							
Visitas de HST	Número	180	376	621	655	673	-52,1%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	3,6%	3,8%	3,5%	4,3%	4,5%	-5,9%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,7	1,7	1,7	1,5	1,4	0,0%
<b>AMBIENTE</b>							
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO <sub>2</sub> eq	53.748	82.639	87.878	74.356	81.736	-35,0%
Consumo de energia elétrica (4)	MWh	94.856	123.131	138.932	127.837	127.210	-23,0%
Produção de resíduos (5)	t	1.584	1.311	1.553	1.474	1.038	20,8%
Consumo de água	m <sup>3</sup>	566.131	378.728	439.550	393.623	415.522	49,5%
<b>FORNECEDORES</b>							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	86,5%	92,6%	90,6%	90,7%	90,5%	
<b>DONATIVOS</b>							
	Milhões de euros	2,2	3,2	3,4	3,2	3,8	-32,1%

(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, 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) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal.

(5) Não inclui Moçambique e Angola.

n.d. - Informação não disponível.

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

Para o Grupo BCP, o ano de 2014 foi muito importante, pois foi o ano em que foi possível inverter a tendência da conta de resultados e assegurar a antecipação das principais metas do acordo com a Direção Geral da Concorrência (DG Comp) e do Plano Estratégico.

Após o aumento de capital de cerca 2.250 milhões de euros, que foi realizado com grande sucesso, não obstante o enquadramento muito desfavorável da economia nacional e do sistema financeiro, foram reembolsados 1.850 milhões de euros de CoCo's ao Estado, que acresceram aos 400 milhões de euros que haviam sido pagos no 1º semestre do ano. De salientar, que o Banco tem hoje apenas 750 milhões de euros de exposição ao Estado, face a um montante de 3 mil milhões de euros de CoCo's do apoio que obteve no primeiro semestre de 2012. Estamos assim mais próximos de garantir a nossa independência.

Mas uma Instituição financeiramente sustentável e socialmente responsável tem também no seu âmbito de gestão outras vertentes de atuação.

A nossa preocupação com o legado cultural foi igualmente marcante ao longo do ano, onde apoiámos diversos eventos culturais, promovemos exposições e contribuímos para causas relevantes na nossa sociedade, nomeadamente ao nível da recuperação do património artístico e histórico e ainda na componente de apoio na ciência e educação.

As diversas exposições temáticas que levamos a vários pontos do País, permitiram-nos partilhar com toda a sociedade o espólio cultural do Banco.

Através do Microcrédito, o Banco continuou a apoiar e a desenvolver o empreendedorismo nacional, apostando na divulgação deste conceito com comunicação própria e tendo também participado na 3ª edição do Prémio Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo. Congratulamo-nos pela criação de 589 novos empregos diretos e pelos cerca de 4 milhões de euros concedidos a micro-empresendedores através de Microcrédito Millennium bcp.

O Millennium bcp não esqueceu o apoio aos mais carenciados e, em 2014, continuámos a apoiar famílias e crianças com maiores necessidades, tendo colaborado em iniciativas de apoio à Ajuda de Berço por via dos cartões American Express. Os colaboradores do Grupo associaram-se, durante o ano, a causas muito nobres para as quais contaram com o apoio da Instituição, tanto em Portugal como nas restantes geografias onde estamos presentes. Destacamos, a título de exemplo, a iniciativa do Millennium bim, em Moçambique, onde 600 colaboradores e familiares participaram numa ação de recuperação e reconstrução da Casa do Gaiato. Em Portugal e em Angola, continuámos a apoiar o Banco Alimentar através da participação de um elevado número de Colaboradores voluntários que uma vez mais se associaram às várias iniciativas de recolha de alimentos deste Banco Alimentar. Na Polónia, o Bank Millennium participou, pela sexta vez, na "Hora do Planeta", iniciativa ambiental promovida pela WWF - World Wide Fund for Nature.

Ao nível do negócio, o Banco procurou apoiar os investidores, empresas e famílias portuguesas com a atribuição de empréstimos sustentáveis e ajustados às suas capacidades financeiras. Em novembro, estabelecemos uma parceria com o Fundo Europeu de Investimento para apoiar mais de 800 microempresas em Portugal e nas geografias africanas continuámos a potencializar o crescimento das economias locais com o aumento do novo crédito concedido.

Pretendemos ainda destacar o investimento que fazemos nos colaboradores do Grupo, tendo como objetivo promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos. Neste sentido, investimos em formação das nossas equipas e no ano de 2014, os 17.703 colaboradores receberam em média 33 horas de formação por colaborador. O esforço de todos eles fica visível na nova trajetória de resultados do Banco.

Por último, reafirmamos que o Grupo BCP tem vindo a desenvolver uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e assume o compromisso de continuar a reduzir a sua “pegada” ecológica. Como resultado deste compromisso, em 2014, reduzimos substancialmente o consumo de papel, tinteiros e de eletricidade.

Assim, todo o Grupo BCP está comprometido com a Sustentabilidade e Responsabilidade Social dentro do seu ambiente de trabalho e empenhado em criar relações de confiança com os nossos Stakeholders.

Acreditamos que, em 2015, daremos continuidade a este projeto e ao novo ciclo onde nos encontramos e daremos provas da Sustentabilidade e Responsabilidade da nossa Instituição, continuado este projeto de construção de um Banco sempre mais moderno, mais simples, mais sólido e mais responsável.



**Nuno Amado**

Presidente da Comissão Executiva  
Vice-Presidente do Conselho  
de Administração



**António Monteiro**

Presidente do Conselho  
de Administração

# INTRODUÇÃO

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

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

Em 2013, o Millennium bcp decidiu incluir um capítulo - Negócio Responsável - no âmbito da Sustentabilidade no Relatório e Contas do Banco e publicar - em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital - um documento com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP - Sustentabilidade 2013 -. Este documento, de âmbito internacional, pretende dar resposta às expectativas dos Stakeholders do Grupo BCP através dos testes de materialidade realizados regularmente e do feedback contínuo recebido através dos canais e fluxos 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](http://www.millenniumbcp.pt), área de Sustentabilidade.

## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

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

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

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

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

No âmbito da adesão aos Princípios do Global Compact, propostos pelas Nações Unidas, o Grupo BCP compromete-se também a apoiar os seus 10 Princípios que estabelecem um conjunto de valores no âmbito dos Direitos Humanos, condições de trabalho, proteção do ambiente e anticorrupção.

## PRINCIPAIS EVENTOS 2014

### JANEIRO

- Lançamento de uma nova campanha publicitária multimeios centrada no processo de abertura de conta no ActivoBank, dispensando a utilização de papel.
- Em Portugal, a Direção de Banca Direta realiza ação interna de recolha de papel no âmbito da campanha “Papel por Alimentos”, organizada pelo Banco Alimentar.

### FEVEREIRO

- Lançamento, em 4 de fevereiro de 2014, de um serviço para os seus Acionistas, o Millennium bcp Acionista, através do qual o Banco pretende estar mais próximo dos seus Acionistas.
- Inauguração, em 14 de fevereiro de 2014, da exposição “Amores” pela Fundação Millennium bcp, dando a conhecer os tradicionais lenços de namorados de Viana do Castelo, bem como o quadro de Paula Rego “Lenço dos Amores”.

### MARÇO

- Lançamento, pelo Millennium bcp, do Centro de Poupanças, um serviço inovador que agrega um conjunto de ferramentas e aplicativos que ajudam os Clientes a poupar, disponibilizando soluções de poupança atrativas e adaptadas ao perfil de cada Cliente.
- Na Polónia, o Bank Millennium participou, pela sexta vez, na "Hora do Planeta", iniciativa ambiental promovida pela *WWF - World Wild Fund for Nature*.
- Participação do Millennium bcp Microcrédito no “Idea Lab”, uma iniciativa promovida pela European Microfinance Network em Bruxelas, visando desenvolver ideias inovadoras na área da Microfinança.
- Assinatura de um protocolo entre a Fundação Calouste Gulbenkian, o Camões-Instituto da Cooperação e da Língua I.P., o Banco Millennium bim e a Fundação Millennium bcp que visa apoiar o tratamento de doentes oncológicos do Hospital Central de Maputo, em Moçambique.
- Inauguração, pela Fundação Millennium bcp, da exposição de arqueologia “Lisboa Pré-Clássica, um porto mediterrâneo no litoral atlântico” na Galeria Millennium, na Rua Augusta em Lisboa.

### ABRIL

- Na Polónia, o Bank Millennium regista uma subida de 10 lugares - ocupando agora o 8º do setor financeiro e o 29º geral - no *ranking* das “Empresas Responsáveis 2014”, patrocinado pelo Fórum de Empresas Responsáveis.

### MAIO

- Associação da American Express à Ajuda de Berço, tendo iniciado uma campanha multimeios, através da qual é dada a oportunidade aos titulares dos seus cartões, emitidos pelo Millennium bcp, de ajudarem as crianças apoiadas por aquela instituição.

- Em Moçambique, mais de 600 pessoas participam em ação de voluntariado empresarial desenvolvida pelo Millennium bim na Casa do Gaiato.
- Bank Millennium na Polónia premiado com o “2014 POLITYKA CSR White Leaf”, um prémio atribuído a empresas que implementam políticas de Responsabilidade Social Corporativa e atividades de desenvolvimento Sustentável.

## JUNHO

- Renovação do protocolo com a Sociedade Portuguesa de Autores, constituindo-se o Millennium bcp como Patrocinador durante um ano.
- Participação, em Portugal e Angola, de Voluntários Millennium nas campanhas de recolha de alimentos promovidas pelos respetivos Bancos Alimentares.
- Centro de Contatos do Millennium bcp distinguido com o Prémio Boas Práticas de Responsabilidade Social (na vertente de Responsabilidade Social Externa) atribuído pela APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers.
- Millennium bcp confirmado nos Índices de Sustentabilidade "Euronext Vigeo Europe 120" e “Euronext Vigeo Eurozone 120”.

## JULHO

- Estabelecimento de um protocolo de colaboração entre o Millennium bcp e a Delegação da Madeira da Associação Portuguesa de Deficientes, tendo por objetivo dinamizar o empreendedorismo na região da Madeira através do acesso ao Microcrédito.
- Assinatura de um protocolo entre a Fundação Millennium bcp e o Instituto de Saúde Doutor Ricardo Jorge, para apoio financeiro a um projeto de investigação focado no desenvolvimento de uma abordagem terapêutica inovadora para um grupo de doenças raras, de origem lisossomal e que afetam maioritariamente as crianças.
- Adesão do Millennium bcp ao Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.

## SETEMBRO

- Celebração de um protocolo de parceria entre a Fundação Millennium bcp e a Associação Portuguesa de Famílias Numerosas para o reforço do Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis.
- Direção de Operações lança ação interna de recolha de leite “DOa o Litro”, a favor da Comunidade Vida e Paz e Cáritas Portuguesa.
- Banco Millennium Angola patrocina a exposição “Observatório dos Sentidos” de António Ole, no Centro Cultural Português em Luanda.

## OUTUBRO

- Estabelecimento de um protocolo de parceria entre o Microcrédito Millennium bcp e a Câmara Municipal do Entroncamento com o objetivo de agilizar os procedimentos no acesso ao Microcrédito e dinamizar o empreendedorismo na região.
- Inauguração da exposição “Abstração, Arte Partilhada Millennium bcp” nos Paços da Galeria Municipal de Torres Vedras, trazendo a público 39 obras do abstracionismo português e estrangeiro.
- Inauguração da exposição “Júlio Pomar, obras da coleção Millennium bcp” na Galeria Millennium.
- Millennium bim finaliza mais umas "Olimpíadas Bancárias Millennium bim 2014", um projeto que visa formar uma nova geração de consumidores de serviços financeiros.

## NOVEMBRO

- Assinatura de um empréstimo (loan agreement) entre o Fundo Europeu de Investimento (EIF, sigla em língua inglesa) e o Millennium bcp com o objetivo de apoiar mais de 800 microempresas em Portugal.
- Direção de Informática e Tecnologia e Direção de Banca Direta, lançam ação interna de recolha de brinquedos "Dê uma Nova Casa a um Velho Brinquedo", a favor EMDIIP, Junta de Freguesia de S. Marcos e Cáritas Portuguesa.
- Assinatura de um protocolo entre o Millennium bcp e a Direção Regional de Cultura do Norte, constituindo-se como mecenas exclusivo do Castelo de Guimarães, para execução de obras de requalificação patrimonial.
- Millennium bcp participa, a nível nacional, na campanha de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.

## DEZEMBRO

- Estabelecimento de um protocolo de parceria entre o Microcrédito Millennium bcp e a Câmara Municipal de Mértola com o objetivo de divulgar e promover o Microcrédito, enquanto instrumento de apoio à criação do autoemprego e de combate eficaz à exclusão social e à pobreza.
- Banco Millennium Angola apoia a criação do Lar de Nazaré, no município do Cacuaco, uma obra que visa acolher cerca de 30 órfãos, entre os 4 e os 18 anos de idade.
- Millennium bcp associa-se ao 6º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias usadas, promovido pela Ecopilhas.
- Bank Millennium Polónia incluído, pela sétima vez consecutiva, no RESPECT Index - primeiro índice de empresas socialmente responsáveis da Europa Central e Oriental.



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



# RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

## RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

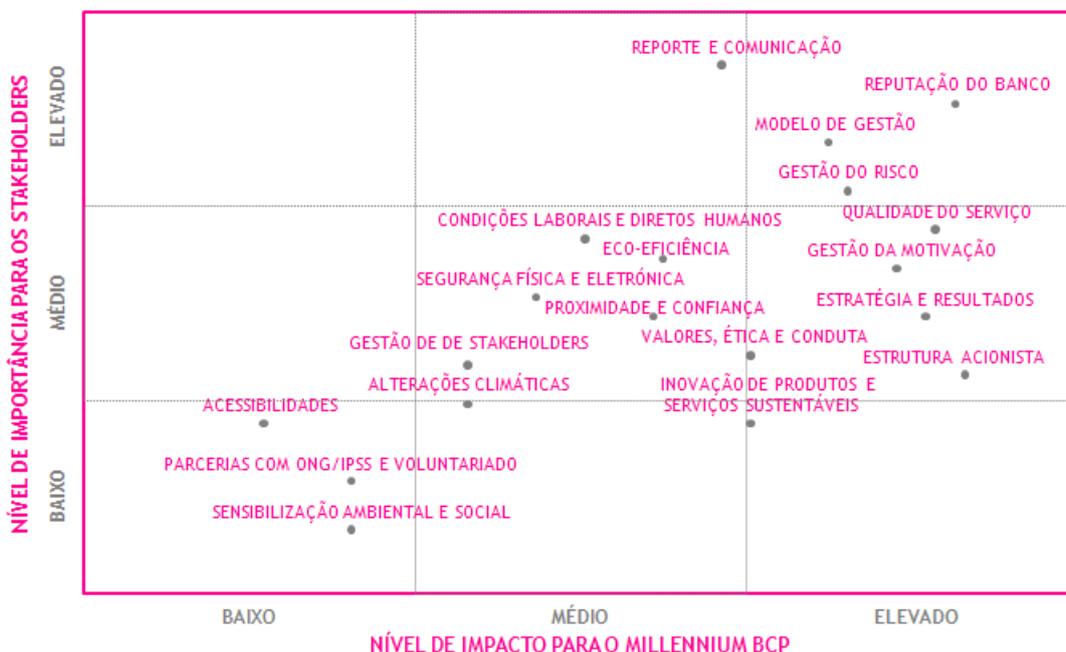
O Grupo BCP prossegue estratégias dinâmicas e ajustadas aos novos desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

### IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

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

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

### MATRIZ DE MATERIALIDADE



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

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2014 - 2015, instrumento integrador que, através de uma relação próxima, transparente e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes iniciativas e ações:

### PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2014 – 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 deteção e gestão imediata de oportunidades de melhoria no serviço ao Cliente
Acessibilidades	Melhorar a implementação de horários diferenciados
	Reforçar e promover as acessibilidades disponibilizadas a pessoas com necessidades especiais
Proximidade e reporte	Reforçar a proximidade e envolvimento com os Acionistas do Banco
	Evoluir no reporte institucional no âmbito da Sustentabilidade
	Realizar uma consulta para identificar as expectativas dos <i>Stakeholders</i>
Gestão das expectativas	Consultar os <i>Stakeholders</i> do Banco para conhecer e integrar as suas expectativas
	Recolher e implementar ideias sugeridas pelos Colaboradores no âmbito da Sustentabilidade
Motivação	Identificar os melhores desempenhos no serviço ao Cliente
	Apoio à adoção de estilos de vida saudáveis
	Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo
Produtos e serviços	Consolidar a posição do Banco no mercado do Microcrédito
	Reforçar a negociação e procura de soluções adequadas às crescentes dificuldades financeiras dos Clientes
	Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais
Partilhar e sensibilizar	Institucionalizar a doação de mobiliário e equipamentos informáticos do Banco a instituições carenciadas
	Implementar ações de sensibilização social e/ ou ambiental transversais a todas as geografias do Grupo
	Lançar um programa de literacia financeira transversal ao Banco
Voluntariado	Estruturar um programa de voluntariado para e com a participação dos Colaboradores

<b>Parcerias</b>	Desenvolver campanhas em parceria com ONG's/ IPSS's no âmbito do desenvolvimento sustentável
<b>Fundação Millennium bcp</b>	Reforçar a identidade da Fundação Millennium bcp
<b>Risco social e ambiental</b>	Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas
	Identificar e classificar Clientes <i>Corporate</i> com maiores riscos sociais e ambientais
	Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores
<b>Desempenho ambiental</b>	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



**SABEMOS O QUE CONTA**  
**ACREDITAMOS NO FUTURO**



# RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



## RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

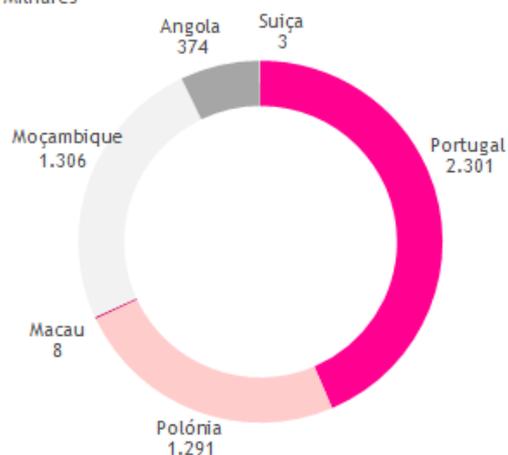
### RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

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

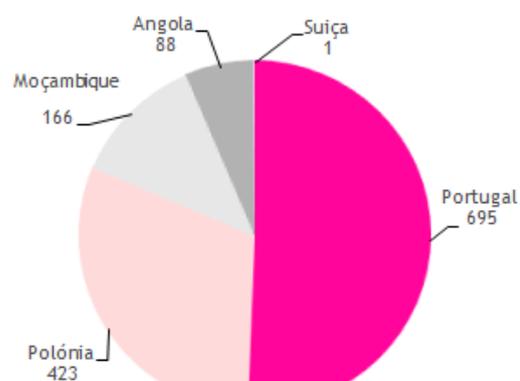
### REDE MILLENNIUM

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2014 com cerca de 5,3 milhões de Clientes servidos por uma rede de 1.373 sucursais. A atividade internacional do Grupo Millennium é assegurada por operações bancárias sediadas em mercados de afinidade e em países com reconhecido potencial de crescimento – Polónia, Suíça, Moçambique e Angola –, onde opera sob a marca Millennium com 678 sucursais.

**CLIENTES**  
Milhares

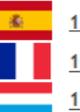


**DECOMPOSIÇÃO DAS SUCURSAIS**  
N.º de Sucursais



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

#### MILLENNIUM NO MUNDO

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

#### ACESSIBILIDADES

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

#### SUCURSAIS, CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM	POS
Portugal	547.161	96.897	96.559	2.013	35.307
Polónia	828.780	92.024	145.000	539	-
Suíça	233	-	-	-	-
Moçambique	16.003	112.412	265.308	440	6.009
Angola	1.539	5	109	120	1.780
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>846.555</b>	<b>204.441</b>	<b>410.417</b>	<b>1.099</b>	<b>7.789</b>
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>1.393.716</b>	<b>301.338</b>	<b>506.976</b>	<b>3.112</b>	<b>43.096</b>

Consideram-se Clientes/ utilizadores ativos aqueles que utilizaram 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

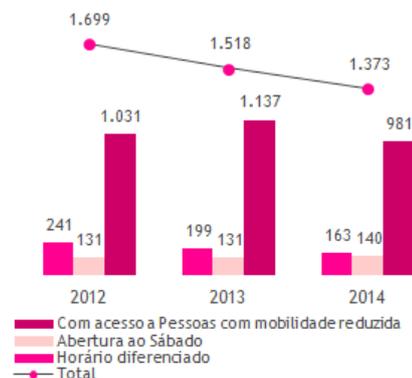
por dia - e o *Mobile Banking* são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou invisuais.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para a maioria dos Clientes. Nesse sentido, o Banco, nas diversas operações onde está presente, tem vindo a diversificar os horários de atendimento, tentando assegurar as necessidades e responder aos requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida, que, em Portugal, correspondem a 66% do total da rede e, nas restantes geografias, a 77%. Ainda em Portugal, 151 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 140 sucursais, representando mesmo, no caso de Angola, mais de metade das sucursais desta operação.

**ACESSIBILIDADES DAS SUCURSAIS**

N.º de Sucursais



**ACIONISTAS**

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

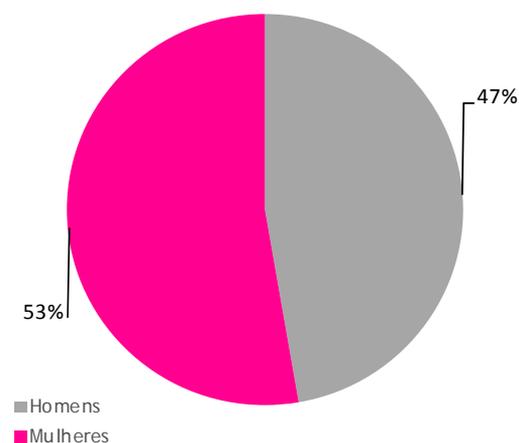
O espaço Millennium bcp Acionista, cuja adesão é gratuita, está alojado numa área específica do *site* millenniumbcp.pt., que permite ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma *newsletter* especialmente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

**COLABORADORES**

O Grupo BCP garante um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases do percurso profissional e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos, respeitando-se o rácio salarial de 1:1 entre homens e mulheres com funções e nível de responsabilidade equiparáveis.

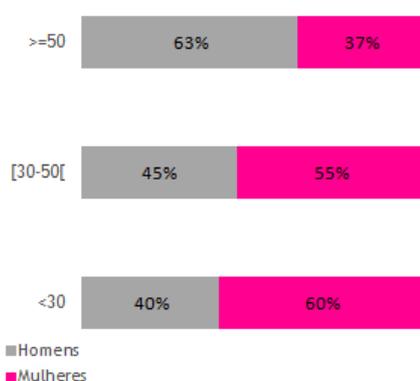
**DISTRIBUIÇÃO POR GÉNERO**

Percentagem

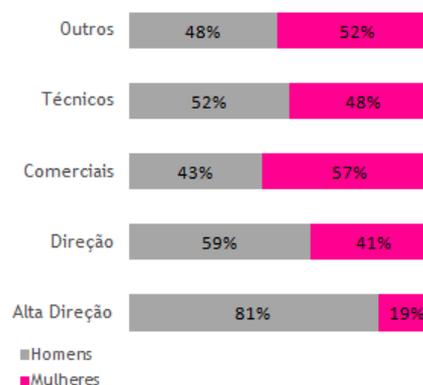


Nos princípios gerais que norteiam o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa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

**FAIXA ETÁRIA POR GÉNERO**  
Porcentagem



**CATEGORIA PROFISSIONAL POR GÉNERO**  
Porcentagem



Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo, uma das linhas de atuação previstas no Plano Diretor Sustentabilidade 2014-2015, para além das visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais, são realizadas entrevistas televisivas com o Presidente da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões sobre a vida do Banco.

## FORMAÇÃO

Os Colaboradores são um dos pilares estratégicos do Grupo BCP, razão pela qual a formação tem sido, desde sempre, assumida como uma prioridade para o desenvolvimento das suas competências profissionais e pessoais. A busca da excelência, na qualidade do serviço prestado aos Clientes, passa pela identificação da formação mais adequada às necessidades específicas de cada Colaborador tendo em conta os objetivos estratégicos do Banco.

## FORMAÇÃO

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES <sup>(1)</sup></b>				
Presencial	30.124	25.873	27.508	16,4%
E-learning	244.601	199.269	120.925	22,7%
À distância	78.080	84.533	24.328	-7,6%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	252.134	238.515	441.419	5,7%
E-learning	114.139	125.095	129.366	-8,8%
À distância	214.060	245.745	35.880	-12,9%
<b>Por Colaborador</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>0,6%</b>

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

Em termos globais, foram ministradas 3.009 ações formativas, a que corresponderam mais de 580.300 horas de formação, com uma média, no Grupo BCP, de 33 horas por Colaborador. Ao longo de 2014 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais e nas áreas de recuperação de crédito, mas também na gestão de equipas e liderança.

Em Portugal foi garantida formação a aproximadamente 93% dos Colaboradores, com uma média de 34 horas de formação por Colaborador. Embora o total de horas de formação, 264.617, tenha registado uma diminuição quando comparado com o ano anterior, as horas atribuíveis a formação à distância confirmam o acréscimo resultante da aplicação, desde 2013, de novos critérios de contagem. Já nas prioridades temáticas, o plano de formação continuou a incidir nas áreas de recuperação de crédito e nas áreas comerciais.



Nas direções de recuperação de crédito, o plano de intervenção formativa foi baseado em programas de transformação: i) ações de comunicação e motivação para as equipas; ii) de liderança para funções de enquadramento, e iii) de suporte à implementação de novos modelos e fluxos de trabalho.

Já nas áreas comerciais, em particular no segmento Empresas, destaque para o “GPS Move”, processo que, visando alinhar e incrementar a *performance* comercial nesta rede, incidiu fundamentalmente no planeamento, na abordagem comercial, na capacidade de negociação e na concretização do negócio.

Mas, em Portugal, 2014 ficou ainda marcado por dois grandes momentos de formação. Um primeiro, materializado num curso de *e-learning* para a rede de Retalho - “Last Call - O Último Recurso” -, que recorreu a uma inovadora metodologia de *gaming* e garantiu (com classificações globais médias de 95%) um aumento de eficiência na gestão de cartões de crédito e, um segundo, focado no desenvolvimento de competências de gestão, em particular na gestão de “*stress*”, através de um programa específico - Fit & Balanced - que teve como alvo preferencial Colaboradores com funções de liderança.

As formações no âmbito do *compliance* registaram mais de 812 participações, 31,4% das quais atribuíveis a Colaboradores com funções de *management*.

Na Polónia, manteve-se o enfoque na realização de ações de formação de âmbito comercial - apoio às vendas, serviço ao Cliente e produtos -, que envolveram mais de 4.800 Colaboradores das redes de Retalho e Empresas. Nesta operação, realce para o curso “U Recommendation” sobre os requisitos definidos para o exercício da atividade de *bancassurance*. Em temáticas relativas a *compliance*, o Bank Millennium formou 3.820 Colaboradores.

O Millennium bim, em Moçambique, atuou no âmbito da formação – com recurso a diferentes metodologias pedagógicas e fases do percurso profissional - com vista a contribuir para o desenvolvimento contínuo das competências transversais e específicas dos seus Colaboradores. Neste contexto, destaque para os programas: i) formação inicial – destinada a Colaboradores recém-admitidos no Banco. Foram ministradas 3.113 horas de formação a 49 Colaboradores; ii) formação técnica, comercial e comportamental – permite a aquisição de conhecimentos que facilitem o desempenho da atividade diária e assegurem a qualidade do serviço prestado, em particular nas áreas de vendas, serviço ao Cliente e produtos. Abrangeu 1.399 Colaboradores; e iii) formação especializada – destinada ao aprofundamento de conhecimentos específicos em áreas técnicas e comerciais e que envolveu 594 Colaboradores. Numa visão geral, foram ministradas 51.732 horas de formação a 1.932 Colaboradores, abrangendo assim 82% do universo dos Colaboradores do Millennium bim. Quanto a matérias relacionadas com *compliance*, foram formados 168 Colaboradores.



Já o Banco Millennium Angola aumentou em 21% o número de horas de formação (39.978), abrangendo, virtualmente, todos os seus Colaboradores. As ações ministradas incidiram sobretudo em temas comerciais – com a participação de 710 Colaboradores - e de *compliance* - 146 Colaboradores -. Prosseguindo a sua estratégia no âmbito da formação presencial – com a organização de mais de 260 cursos -, manteve, em simultâneo, o reforço da oferta formativa disponível através da plataforma de *e-learning*. Ainda nesta operação, e no âmbito do processo de diagnóstico de necessidades formativas nos serviços centrais, referência à implementação de uma nova metodologia de identificação suportada por uma aplicação adaptada à realidade do BMA pelo ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

## GESTÃO DO TALENTO

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

Em 2014, na Polónia (*People Grow* e *Expert Start-up*), em Moçambique (*MilleTalento*, *Growing People* e *People Grow*) e, pela primeira vez, em Angola (*Millennium Elevados Potenciais* e *People Grow*) foram vários os programas de desenvolvimento de carreira realizados.

## 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 dos Colaboradores – avaliados e avaliadores – no processo de avaliação, manteve-se em linha com os anos anteriores, registando uma participação na ordem dos 97%. Em Portugal, foram avaliados 99,8% dos Colaboradores. Destes, 74% responderam estar - satisfeitos ou muito satisfeitos - com o processo de avaliação, tendo-se registado um valor de discordâncias de cerca de 0,7%. A atividade internacional garantiu 97% dos Colaboradores avaliados, com a Polónia a apresentar um valor de 100% e Moçambique de 94%. Em Angola, onde o modelo de avaliação – SAID – Sistema de Avaliação Individual de Desempenho – foi implementado em 2014 - estando ainda em fase de *roll-out* -, foram avaliados 96% dos Colaboradores elegíveis. A taxa de discordâncias nas operações internacionais foi inferior a 0,3%.

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

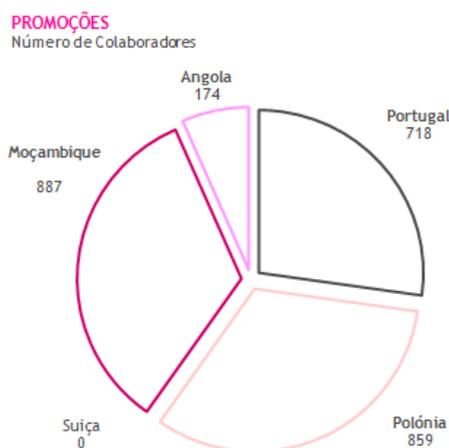
O Grupo BCP, complementarmente ao processo formal de avaliação de desempenho, identifica e reconhece Colaboradores excelentes na sua função através de distinções específicas, traduzidas na sua maioria no - Prémio de Excelência -, reconhecimento habitualmente entregue em reuniões de objetivos do Banco. Neste âmbito, em 2014, foram distinguidos 10 Colaboradores na Polónia, 27 em Angola e 7 em Moçambique.

Em Portugal, embora os desafios colocados pela atual conjuntura continuem a justificar uma gestão muito exigente e rigorosa, foi possível garantir a evolução de carreira, por mérito, de cerca de 9% 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 – Ideias que Contam -, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar e potenciar as suas capacidades individuais – através da participação direta com uma ideia ou indireta por via de comentários ou votos -.



Estes programas alicerçam assim a melhoria contínua dos processos internos da organização, o aumento da proposta de valor da oferta de produtos e serviços a Clientes, mas também a capacidade de adaptação célere a novas realidades, nomeadamente funcionais, e de identificação de boas práticas passíveis de serem alargadas a toda a organização.

### EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

Em 2014, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou uma diminuição de 2,5% (menos 455 Colaboradores) face ao ano anterior, já considerada a alienação da operação Romena. Dos 17.703 Colaboradores do Grupo, 56% desempenhavam funções na atividade internacional e 44% em Portugal.

#### COLABORADORES

	2014	2013	2012	Var. % 14/13
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7.795</b>	<b>8.584</b>	<b>8.982</b>	<b>-9,2%</b>
POLÓNIA	6.183	5.956	6.073	3,8%
SUIÇA	69	67	68	3,0%
MOÇAMBIQUE	2.513	2.476	2.444	1,5%
ANGOLA	1.143	1.075	1.027	6,3%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>9.908</b>	<b>9.574</b>	<b>9.612</b>	<b>3,5%</b>
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>17.703</b>	<b>18.158</b>	<b>18.594</b>	<b>-2,5%</b>

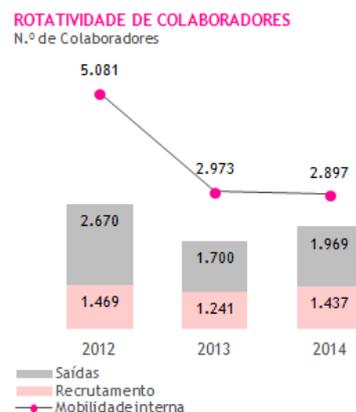
Em Portugal, acentuou-se a tendência de redução do quadro de Colaboradores com 846 saídas, 95% das quais por mútuo acordo e/ ou planos de reforma. Dos Colaboradores que saíram do Banco, 51% desempenhavam funções comerciais. No final de 2014, o Millennium bcp totalizava 7.795 Colaboradores.

Na Polónia, registou-se um incremento do quadro de Colaboradores (3,8% face a 2013), com as 795 saídas, das quais 65% por iniciativa própria e 72% afetas a funções comerciais, mais que compensadas pelo processo de recrutamento que integrou 996 Colaboradores. O Bank Millennium finalizou o ano com 6.183 Colaboradores.

Em Moçambique, o Millennium bim continuou a reforçar o quadro de Colaboradores, e embora de forma menos significativa que em 2013 (-14%), o processo de recrutamento integrou mais 179 Colaboradores. Registou-se também a saída de 142 Colaboradores do Banco, dos quais 59 % por iniciativa própria e 58% com funções comerciais, sendo assim o quadro de 2.513 Colaboradores.

O Banco Millennium Angola manteve igualmente a tendência de crescimento do quadro de Colaboradores (6,3%), com o recrutamento de 250 Colaboradores e a saída de 180, dos quais 74% por iniciativa própria e 69% afetos a funções comerciais.

O Grupo BCP encara a mobilidade como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, continuando a incentivar, sempre que possível, o contacto com diferentes realidades do Banco. Nesse sentido, os processos de mobilidade interna de Colaboradores assumem uma importância estratégica para o Millennium. Em 2014, 16% dos Colaboradores do Grupo esteve envolvido em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 26% e 32% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.



## ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

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

### COMPLIANCE OFFICE

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

No âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, a atuação de *compliance* contempla a filtragem de operações, processo que garante o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a prevenir situações potencialmente irregulares, mas também a pré-validação, substantiva e formal, de abertura e manutenção de entidades e contas e de operações de crédito. Este perímetro funcional, assente em soluções tecnológicas dedicadas, prevê ainda a definição e gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações.

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

Assim, em 2014, a atuação e intervenção nas diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 1.035 Colaboradores nos vários temas relacionados com a atividade do Compliance Office, com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias. Dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude, continua também a fazer parte do plano de atividades do Grupo.

**COLABORADORES FORMADOS <sup>(1)</sup>**

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

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
Atividade em Portugal	1.035	845	1.057	22,5%
Atividade Internacional	7.490	7.950	16.726	-5,8%
<b>TOTAL</b>	<b>8.525</b>	<b>8.795</b>	<b>17.783</b>	<b>-3,1%</b>

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

Complementarmente, atenta a importância de manter um fluxo de comunicação interna sobre temas de *compliance*, manteve-se a prática de publicação regular de conteúdos na *intranet* do Banco com informação que contribua para um exercício da atividade conforme com os deveres de 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 de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas comerciais de produtos ou serviços promocionais e informacionais, produzidas no Grupo. A tendência, registada já em 2013, de cumprimento dos deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros, foi consolidada por parte das Direções de Comunicação e de Marketing e, em termos sancionatórios, o BCP não teve qualquer processo de contraordenação emitido pelo Banco de Portugal ou pela CMVM.

**COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS**

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	102	112	185	-8,9%
Atividade Internacional	146	178	338	-18,0%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	331	297	114	11,4%
Atividade Internacional	424	223	972	90,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.003</b>	<b>810</b>	<b>1.609</b>	<b>23,8%</b>

**AUDITORIA INTERNA**

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

A missão da Direção de Auditoria é exercida em consonância com os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites internacionalmente e de acordo com linhas programáticas sancionadas pela Comissão Executiva do Conselho de Administração, com parecer da Comissão de Auditoria. Esta missão tem como objetivo assegurar a

existência de um ambiente de controlo adequado e eficaz, de um sistema de gestão de riscos sólido e de um sistema de informação e de comunicação eficiente, mediante o estabelecimento de um efetivo processo de monitorização do sistema de controlo interno do Banco e do Grupo. As atribuições da Direção de Auditoria foram reforçadas em 2014 com a transferência para esta Direção da função de validação de modelos.

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

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

Ao longo de 2014, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. No que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem também destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

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

Em resultado dos controlos preventivos levados a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2014 foram concluídos 380 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano foram concluídos 52 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 28 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

#### PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

Atividade em Portugal

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
Normas internas	39	20	17	95,0%
Normas externas	13	11	19	18,2%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>67,7%</b>

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

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

Ainda no âmbito da Ética e Conduta Profissional, e com vista a reforçar o compromisso do Millennium bcp com os Direitos Humanos e com a Igualdade e Não Discriminação, foram subscritas e publicadas políticas específicas.

## 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.

### INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

Em Portugal, o ano de 2014 fica marcado pelo desenvolvimento e consolidação do modelo “Avaliação de Experiências”, uma metodologia inovadora em que os Clientes avaliam as experiências com o Banco após a sua ocorrência. Recorrendo ao NPS (*Net Promoter Score*) - diferença da percentagem de Clientes Promotores (que avaliam 8 ou 9, numa escala de 0 a 9) e a percentagem de Clientes Detratores (que avaliam entre 0 e 5, na mesma escala) - como métrica para esta avaliação, os resultados obtidos permitem concluir que 65,0% dos Clientes Mass Market compra e recomenda o serviço do Banco (promotores) e 13,3% apresenta-se como detratador da marca, o que reflete um NPS de 51,7 e uma melhoria de 8,8 pontos face a 2013. Já no segmento Prestige, onde 62,8% dos Clientes promovem o Banco e 8,1% dos Clientes não o recomenda, o NPS é de 54,8, o que traduz um aumento de 12,7 pontos quando comparado com o ano anterior. Foram ouvidos mais de 150.000 Clientes.



Deu-se também continuidade às ações “Cliente Mistério” nas sucursais Mass Market, incrementando em mais 25% o número de visitas face a 2013, o que corresponde a uma média de 4 visitas por sucursal.

Em 2014, o Millennium bcp lançou o programa “Máxima Qualidade”, que visou capitalizar internamente as vantagens do novo modelo de “Avaliação de Experiências” e das ações “Cliente Mistério”, através do reconhecimento dos Colaboradores e das sucursais que mais se distinguiram ao longo do ano na qualidade de serviço ao Cliente. Neste programa foram reconhecidos mais de 1.600 Colaboradores da Rede de Retalho, através da atribuição de prémios e/ou certificados de “Máxima Qualidade”.



Também no âmbito deste programa, a Rede de Retalho passou a dedicar um dia por mês aos temas da Qualidade de Serviço. Assim, o dia 9 de cada mês passou a ser conhecido como o “Dia da Qualidade”, onde são destacadas as melhores *performances* individuais e coletivas, divulgadas as melhores práticas no serviço ao Cliente - com testemunhos dos Colaboradores - e comunicados os indicadores de *Customer Experience* a todos os níveis da organização.

Foram ainda realizados cerca de 19 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*. Os índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados. No serviço de *Internet Banking*, particulares e empresas, 95% e 89% dos Clientes utilizadores, respetivamente, responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos, enquanto no serviço de *Mobile Banking*, 91% dos Clientes manifestaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço.

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

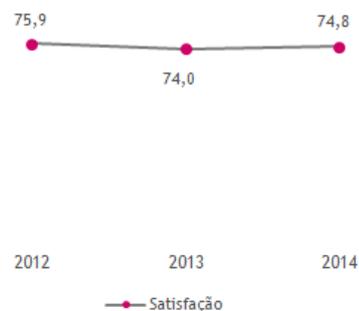
Mantiveram-se assim os inquéritos de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores que interagem com outras áreas para desempenhar as suas funções, com o objetivo de, no âmbito de uma política de melhoria contínua, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e otimização dos processos,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

Em Portugal, o valor global de 74,8 p.i. refletiu um ligeiro aumento da satisfação com o serviço prestado por clientes internos do Banco, quando comparado com o ano anterior.

No que diz respeito a estudos externos sobre a qualidade do serviço, no BASEF Banca, estudo de análise de concorrência realizado pela Marktest, o Millennium bcp atingiu em 2014 o valor mais elevado dos últimos anos nos indicadores de “Satisfação Global”, “Satisfação com a Qualidade do Atendimento” e “Satisfação com a qualidade dos produtos”. No estudo CSI (*Consumer Satisfaction Index*) Banca, também realizado pela Marktest para o setor financeiro, o Banco registou melhoria no índice CSI em ambas as vagas realizadas em 2014, face às realizadas em 2013. Na segunda vaga de 2014, o Millennium bcp atingiu os 73,3 pontos, resultado da melhoria nos índices dos Clientes utilizadores do canal balcão, com 75,6 pontos, e dos serviços de *Internet Banking*, com 69,7 pontos. No estudo BFin 2014, Barómetro Serviços Financeiros Empresas realizado pela DATAE para o Universo de Empresas do território continental, o Millennium bcp destacou-se como globalmente o melhor Banco para as empresas, o mais próximo dos seus Clientes, o mais inovador e o Banco com produtos mais adequados às empresas.

#### SATISFAÇÃO COM SERVIÇO INTERNO

Pontos Índice



Na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 79 pontos índice (p.i.), favoravelmente impactado pela subida registada em Moçambique, que passou de 71 para 75 p.i..

Nesta operação, a avaliação e monitorização da Satisfação dos Clientes, faz-se de forma contínua através da realização de estudos de mercado aos diferentes segmentos de negócio, de inquéritos específicos - de que os canais remotos são o exemplo mais atual, mas também da realização de ações “Cliente Mistério”.

A Polónia, com 83 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 91 p.i. de avaliação positiva em 2014. Também o serviço nas sucursais, regista uma evolução muito favorável refletida nos 87 p.i. de satisfação alcançados.

Nesta operação, para além dos inquéritos de satisfação regulares - dirigidos aos segmentos de Retail, Prestige e Empresas -, são efetuadas, com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”. Neste contexto, em 2014, foram realizadas 4.200 visitas a sucursais.

Em Angola, manteve-se o enfoque nas ações “Cliente Mistério”, que incluiu visitas a 82 Balcões das redes de Particulares e Empresas e em que os atributos relativos ao atendimento foram especialmente valorizados. São ainda realizados inquéritos regulares com vista a aferir os índices de satisfação dos Clientes internos e externos do BMA.

Os resultados destas avaliações são partilhados com as Direções Comerciais, de Marketing e Operações, com vista à identificação de oportunidades de melhoria e definição de planos de ação corretivos.

**SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**  
Pontos índice



2012 2013 2014  
—●— Atividade internacional  
Informação não disponível para: Angola em 2012, 2013 e 2014.

## RECLAMAÇÕES

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

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações manteve-se em linha com o ano anterior, com um total de 24.690. Na sua maioria, 87%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem, transações com cartões e serviços automáticos. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 6 dias úteis.

Na Polónia, foram registadas 43.698 reclamações, o que reflete um decréscimo de 2,3% face ao ano anterior. Grande parte destas reclamações, 60%, é atribuível a contas à ordem e transações com cartões. Para melhorar a satisfação - medida - com o processo de resolução da reclamação, o Bank Millennium assumiu um objetivo de regularização de 7 dias, prazo médio que em 2013 era de 17 e em 2014 evoluiu para 11 dias. Em Angola, o número de reclamações registadas teve um acréscimo de 40,6%, um aumento justificado pela expansão da rede comercial e pelo crescente nível de exigência dos Clientes. Os temas mais reclamados relacionaram-se com cartões, produtos e levantamentos bancários, sendo o prazo médio de resolução de 27 dias. Já em Moçambique,

as reclamações diminuíram 4,9%, com os cartões e as contas à ordem a serem também os temas mais referidos. Esta operação tem um prazo médio de resolução de reclamações de 7 dias.

### RECLAMAÇÕES

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>				
Atividade em Portugal	24.690	24.487	24.170	0,8%
Atividade Internacional	46.658	53.541	56.983	-12,9%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>				
Atividade em Portugal	22.378	21.800	23.195	2,7%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	45.472	50.444	53.182	-9,9%

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (49) e em Moçambique (4), tendo fundamento no errado processamento de dados pessoais e erros de natureza operacional.

Os Clientes do Millennium bcp podem apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas e geridas pelo CAC, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes. Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2014, o Provedor do Cliente apreciou 62 Novas Reclamações, com um tempo médio de 13 dias úteis, tendo recebido ainda 751 processos de Reclamação que encaminhou aos serviços do Banco responsáveis por assegurar o tratamento e resposta final aos 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” e “Crédito à habitação”, representando cerca de 47% do total de reclamações recebidas.

### PROVEDOR DO CLENTE

Atividade em Portugal

	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	<b>1,6%</b>
<b>NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS</b>				
Com provimento	20	20	16	0,0%
Improcedentes	40	40	46	0,0%
Tempo médio de resposta (dias)	13	10	13	30,0%



# RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

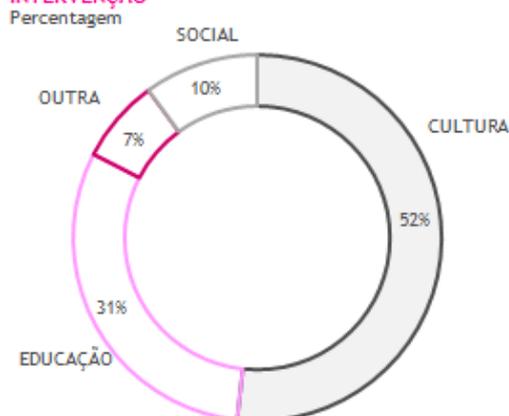


## RESPONSABILIDADE SOCIAL

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

#### DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO



### PARTILHAR E PARTICIPAR

Materializando um forte compromisso social, é proposto um aumento de 10% do número de horas de Voluntariado em 2015, para que possamos continuar a acrescentar sempre mais valor social. Em 2014, o número de horas de voluntariado foi de 1.702 em Portugal e 4.271 no Grupo.

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:

- No âmbito das campanhas de Recolha de Alimentos do Banco Alimentar, o Banco marcou presença nos armazéns ajudando na separação e acomodação dos alimentos. Em 2014, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de mais de 400 voluntários, entre Colaboradores e familiares.
- Apoia a Junior Achievement Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários corporativos. No ano letivo 2013/2014 o Banco contou com cerca de 72 voluntários inscritos – o que se traduziu em mais de 900 horas de voluntariado corporativo -, que ajudaram a formar 1.145 alunos.



O Banco tem também incentivado, no que em conjunto com as ações transversais constitui um importante contributo para a materialização da sua política de Responsabilidade Social, as ações dinamizadas por diversas direções em Portugal:

- A Direção de Operações promoveu a ação “DOa o Litro”, com o objetivo de recolher internamente o maior número de litros de leite para entrega à Comunidade Vida e Paz e à Cáritas Portuguesa, tendo com esta iniciativa reunido mais de 2.250 litros de leite.
- Nas Direções de Informática e Tecnologia e de Banca Direta destaque para a campanha solidária “Dê uma Nova Casa e um Velho Brinquedo”, lançada com o propósito de reunir brinquedos para entrega à EMDIIP – Equipa Móvel de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce, à Junta de Freguesia de S. Marcos e à Cáritas Portuguesa. Com esta ação foi possível apoiar cerca de 180 famílias e mais de 390 crianças.
- A DBD desenvolveu também, integrada na campanha “Papel por Alimentos” do Banco Alimentar, uma ação interna que permitiu recolher cerca de 1 tonelada de papel.



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

- A adesão à edição de 2014 do Movimento ECO - Empresas Contra os Fogos, um projeto da sociedade civil que tem como objetivo contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco.
- 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. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a – Enrajuda - principal entidade beneficiária. Em 2014, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou mais de 4.177 peças.
- O Millennium bcp associou-se, mais uma vez, ao Peditório Nacional de pilhas e baterias usadas, promovido pela Ecopilhas, tendo disponibilizado ecopontos de recolha nas Sucursais e nos Edifícios dos Serviços Centrais. Este peditório, agora na sua 6ª edição, visa dotar o IPO de Lisboa com uma nova máquina de tratamento na luta contra o cancro.
- Disponibilização a instituições de solidariedade, por períodos definidos, de um espaço para divulgação e recolha de fundos nas instalações do Banco. Em 2014 estiveram no Tagus Park a APAM - Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama, o MSV - Movimento ao Serviço da Vida, a CERC de Oeiras e a BIPP - Inclusão para a Deficiência.



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

- Parceria com a Fundação United Way, apoiando o programa “Nikifory” de combate ao isolamento de artistas deficientes, ajudando-os no desenvolvimento, promoção e divulgação da sua atividade criativa.
- Corridas “Charity Corporate” – 104 Colaboradores estiveram presentes nas corridas solidárias, organizadas pela Everest Foundation, cujas receitas foram destinadas ao tratamento e reabilitação de crianças portadoras de deficiência.
- Recolha de bens para crianças – tem mantido o programa, iniciado em 2011, de recolha regular de bens entregues por Colaboradores e que se destinam a apoiar centros de acolhimento de crianças desprotegidas.
- O projeto "BAKCYL - Bankers for Financial Education of Youth" é uma iniciativa conjunta do setor bancário polaco, concebido e organizado pelo Warsaw Banking Institute. O BAKCYL, que conta com a participação voluntária de colaboradores do setor bancário enquanto formadores e que tem como público-alvo os alunos do ensino secundário, visa transmitir conhecimentos financeiros numa perspetiva prática e que contribua para a utilização informada de serviços e produtos financeiros. As aulas ministradas por voluntários do Millennium bank foram assistidas por 247 alunos.
- No âmbito da educação, destaque para: i) programa Millennium Bankers, destinado a apoiar alunos universitários na aproximação ao mercado de trabalho. Participaram 24 estudantes em 2014; ii) parcerias com a AISEC, associação internacional de estudantes, e CEMS Club Warsaw, iniciativas enquadradas numa política de proximidade direta com a comunidade académica.
- No âmbito da cultura, com base num plano de médio prazo que assenta em parcerias com instituições culturais de referência para o apoio de programas específicos, menção para: i) *Golden Sceptre*, prémio anual organizado pela Fundação Polaca para a Cultura que visa distinguir os artistas polacos que se destaquem na área da música; ii) *Sacrum-Profanum Contemporary Music*, festival de música contemporânea da responsabilidade do *Cracow Festival Office*.



Em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado, desde 2006, no programa - Mais Moçambique pra Mim -, que continua a apostar em projetos com impacto nacional na área da saúde, educação, cultura, desporto infanto-juvenil e desenvolvimento comunitário:

- Uma Cidade Limpa Pra Mim: Recicla e Ganha – programa iniciado em 2007 e que vai já na sua 8ª edição, contou, até ao momento, com a participação de mais de 11.000 alunos de escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo, Matola, Tete e Vilanculos, e destina-se a promover a sensibilização dos jovens e da população em geral para a importância do seu comportamento na redução do lixo urbano.



- Parceria com a AMOR – Projeto de Reciclagem - pelo 5º ano consecutivo, uma referência no âmbito da recolha, reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos.



- Torneio Mini-basquete Millennium bim - na sua 9ª edição, envolveu 2.000 atletas, com idades entre os 8 e os 12 anos, oriundos de 9 cidades.
- Mais Desporto para Todos – programa dedicado ao apoio do desporto escolar, que em 2014 abrangeu 10 escolas.
- Corrida Millennium bim - 9ª edição, evento desportivo que procura fomentar o desenvolvimento da modalidade e o aparecimento de novos talentos. Participaram mais de 1.200 atletas.
- Millennium bim Responsável - no âmbito do programa de voluntariado corporativo, 600 Colaboradores e familiares ajudaram a recuperar a Casa do Gaiato, instituição que acolhe crianças do sexo masculino em situação precária vindas de todo o território moçambicano.
- Campanha de Segurança Rodoviária - realizada em parceria com a Policia da República de Moçambique (PRM) e com a Impar – Seguradora Internacional, abrangeu palestras formativas dadas por agentes destacados da PRM a 2.500 alunos de 20 escolas.
- Apoio a Instituições – manutenção de um apoio regular a várias Instituições, com destaque para escolas. Abrangendo mais de 2.500 crianças, este apoio institucional traduziu-se na oferta de artigos alimentares e escolares, material informático, roupas e brinquedos.
- Projeto AZGOZITO - inserido na 4ª edição do Festival AZGO, permite enriquecer o currículo escolar dos alunos participantes e proporcionar novas competências no âmbito da música.
- Parceria com a ADPP – Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo – Cidadela das Crianças, tendo como objetivos principais apoiar o ensino escolar e incentivar o empreendedorismo, melhorando as atividades de formação profissional ministradas por esta instituição.
- Mecenaz exclusivo do Núcleo de Arte - instituição de referência na arte e na cultura moçambicanas. Em 2014, foi garantido o apoio e a promoção de várias manifestações de criação artística trabalhadas e expostas nos espaços desta organização.
- Mais Água para Todos - o Millennium bim inaugurou mais três fontanários que vão garantir o abastecimento de água com qualidade às comunidades dos distritos de Buzi, Furancungo e Mandimba, nas províncias de Sofala, Tete e Niassa, respetivamente. No âmbito deste programa, foram ainda oferecidos às comunidades locais recipientes adequados para o transporte e conservação de água.



Também o Banco Millennium Angola tem apoiado iniciativas na vertente da Cultura e da Responsabilidade Social, privilegiando ações que envolvem a participação dos Colaboradores, com destaque para:

- Presença na primeira campanha de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar Angola, através da participação de voluntários que colaboraram na recolha e na separação e acondicionamento dos bens.
- Apoio ao Lar de Nazaré, no município do Cacuaco, uma obra resultante de uma iniciativa conjunta do BMA e da Fundação Evangelização e Cultura (FEC), que visa acolher cerca de 30 órfãos, entre os 4 e os 18 anos de idade. Foram ainda oferecidos pelos Colaboradores produtos alimentares, material didático, brinquedos e roupas.
- Na cultura, apoiou a exposição "Observatório dos Sentidos" do artista plástico angolano António Ole, realizada no Centro Cultural Português em Luanda. Ole apresentou mais de 20 obras que pretendem constituir uma síntese de diversas expressões artísticas e que reafirmam a sua visão eclética e multidisciplinar da arte.



## LITERACIA FINANCEIRA

Em Portugal, o Millennium bcp tem vindo a contribuir para o aumento dos conhecimentos financeiros dos cidadãos, tendo presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários adequados e de decisões esclarecidas, estáveis e informadas. A atuação do Banco nesta matéria teve maior visibilidade nas ações de comunicação e divulgação desenvolvidas ao longo de 2014 e de entre as quais se salientam:

- A dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas –, que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na nova área do *site*, M Vídeos, é também possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança.
- 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.
- O Millennium bcp associou-se, como habitual, ao Dia Mundial da Poupança, no dia 31 de outubro. Este ano foi efetuada uma apresentação no auditório da Escola Profissional Profitecla, para mais de 150 alunos com idades entre os 15 e 20 anos.
- Mas também a participação no Grupo de Trabalho da Associação Portuguesa de Bancos (APB), no qual estão representadas diversas Instituições Financeiras e o Instituto de Formação Bancária, e que tem como missão desenvolver e apoiar iniciativas que visem promover a educação financeira dos cidadãos e de que o Dia da Formação Financeira em 2014 é um exemplo.
- Ainda com o objetivo de melhorar a literacia financeira e, em simultâneo, estimular hábitos de poupança nas famílias, o ActivoBank editou e distribuiu gratuitamente dois livros essencialmente dirigidos aos pais e aos seus filhos: “Como ensinar os meus filhos a poupar”, que constitui um guia para ajudar os pais na educação financeira dos filhos, e “O meu primeiro livro de finanças pessoais”, que apresenta aos jovens os princípios básicos da gestão do dinheiro.

Em Moçambique, o projeto de literacia financeira do Millennium bim - Olimpíadas Bancárias - inserido no programa “Mais Moçambique Pra Mim” e que vai já na sua 5ª edição, pretende incentivar, através de um concurso, os alunos de escolas secundárias a responder a perguntas sobre a Banca. Com a presença de 10 escolas, a final foi disputada pelos 20 alunos que obtiveram os melhores resultados de entre os 400 participantes que realizaram a prova escrita.

As escolas vencedoras foram premiadas com o espaço “Mais Conhecimento para Todos”, um lugar apropriado ao estudo e pesquisa dos temas abordados nestas Olimpíadas, no que constitui um contributo adicional para a preparação de uma nova geração mais informada sobre conceitos e serviços financeiros. Os alunos receberam também diversos prémios, entre os quais aberturas de conta no Millennium bim.



Ainda em Moçambique, inserido nas atividades promovidas pelo Banco Central no âmbito das comemorações do Dia Mundial da Poupança, o Millennium bim realizou um conjunto de iniciativas de caráter educativo que foram realizadas em escolas, mas também em balcões do Banco, com o objetivo de sensibilizar e inculcar nas crianças, jovens e adultos uma tomada de consciência para a importância da poupança e da inclusão financeira. Professores e alunos assistiram a *workshops* e palestras, para além de participarem em concursos didáticos.



Em Angola, o BMA assinou um acordo com o Banco Nacional de Angola com vista ao desenvolvimento e implementação do Programa de Educação Financeira. Em 2014, realizou-se o Fórum da Poupança, seguido da abertura da Feira da Poupança, iniciativas que visaram auxiliar os consumidores na gestão dos rendimentos, nas decisões de poupança e investimento, assim como na adoção de práticas de consumo informado.

Na Polónia, merecem referência o Gestor de Finanças, serviço *online*, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósito à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas. Foram também disponibilizados conteúdos informativos e formativos aos Clientes, nomeadamente de Empresas, bem como realizados 9 seminários sobre literacia financeira.

## FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP

A Fundação Millennium bcp no exercício da política de Responsabilidade Social do Millennium bcp, assume como missão apoiar iniciativas de interesse cultural, científico e social, através do desenvolvimento de ações de mecenato em Portugal e noutros países onde o Grupo BCP desenvolva a sua atividade.

O seu plano de ação visa concentrar as atividades em áreas prioritárias, promovendo iniciativas com impacto significativo na valorização da sociedade, às quais o nome da Fundação e do Banco possam ficar associados a longo prazo, designadamente nas seguintes áreas:

- Cultura - pintura, conservação do património, arquitetura e urbanismo, numismática e museologia;



- Educação de excelência - internacionalização das universidades portuguesas, apoio a investigação científica e valorização dos Recursos Humanos;
- Ação Social - apoio direto a instituições de dimensão nacional e apoio a iniciativas estruturantes que possam beneficiar o maior número de pessoas e entidades.

## CULTURA

No âmbito da Cultura, tem privilegiado iniciativas de Conservação e Divulgação do Património do Banco, de que se salientam:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC) com 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 11.830 visitantes.
- Espaço expositivo - Galeria Millennium – exposições temporárias: i) *Roteiro de Atmosferas de Boguslaw Kott*, uma mostra de fotografias de autor. Recebeu 1.105 visitantes; ii) *Amores* - composta por cinco "Lenços dos Namorados", (cedidos pelo Museu de Arte Popular) e pelo quadro de Paula Rego "Lenços dos Amores". iii) *Lisboa Pré-Clássica, um porto mediterrâneo no litoral atlântico*, exposição de arqueologia dedicada às origens da cidade, contou com 6.600 visitantes; iv) *Que Sardinha És Tu!*, ação realizada em parceria com a EGEAC no âmbito das Festas de Lisboa. Recebeu 20.008 visitantes; v) *Júlio Pomar - Obras da Coleção Millennium bcp*. Registrou mais de 6.300 visitantes.



- Projeto de exposições itinerantes - *Arte Partilhada* - : i) *Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp*, em Viseu – Museu Grão Vasco e nas Caldas da Rainha – Centro Cultural de Congressos (2.806 visitantes); ii) *Abstracção, Arte Partilhada Millennium bcp* nos Paços da Galeria Municipal de Torres Vedras; iii) “A Poesia está na Rua”, organizada em colaboração com a Fundação Arpad Szenes-Vieira da Silva e Câmara Municipal do Porto, exibida na Galeria Almeida Garrett, no Porto.

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

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) – mecenas para a requalificação do átrio principal do Museu e apoio às exposições permanentes e temporárias.
- Museu Nacional do Azulejo (MNAz) - mecenas para requalificação da sala dita *D. Manuel*, corpo da antiga igreja da Madre de Deus.
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC)- apoio a atividades museológicas, nomeadamente à exposição permanente e exposições temporárias.
- Museu Nacional de Arqueologia (MNA) – mecenas para o apoio à recuperação de tesouros nacionais através do projeto de conservação da coleção de ourivesaria arcaica.
- Mecenas exclusivo para a reabilitação do Castelo de Guimarães.

- Trienal de Arquitetura - renovação do protocolo de colaboração com a trienal de Arquitetura.

Outras iniciativas:

- Direção Geral do Património Cultural – projeto “Estudo de públicos de Museus Nacionais”: realização de um estudo para caracterização do perfil dos visitantes de cada museu, dos seus diversos segmentos, mas igualmente do perfil global do público dos museus.
- Palácio Nacional da Ajuda – apoio à criação de uma nova identidade gráfica e sinalética.
- Fundação Arpad Szenes - apoio ao projeto “Jovens Pela Arte”, um programa educativo de inclusão social dirigido a jovens.
- Museu Bordalo Pinheiro – apoio à musealização da obra "Paixão de Cristo", composta por 60 figuras.
- VICARTE – Unidade de Investigação de Vidro e Cerâmica para as Artes da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Lisboa - apoio à exposição subordinada ao tema do vidro e luz, a realizar no Palazzo Loredan, em Veneza.
- Museu Municipal de Faro - remodelação da sala do mosaico romano do *Deus Oceano* no que respeita à melhoria das acessibilidades do público e da museografia.
- Museu de Geologia da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro – apoio às atividades museológicas anuais.
- Museu Machado de Castro, Coimbra – apoio à edição do catálogo da exposição “São Rosas”.
- Spira - Revitalização Patrimonial - Feira do Património Millennium bcp – 2ª edição de uma iniciativa que visa promover o setor do património cultural, com base na noção da criação de valor económico e social do património. Recebeu 3.160 visitantes.
- AICA - Associação Internacional dos Críticos de Arte: *Prémios AICA/SEC/Millennium bcp 2014* - prémios de Artes Visuais e Arquitetura atribuídos a duas personalidades - um artista plástico e um arquiteto.
- Museu Soares dos Reis, Porto – apoio à exposição do *Báculo das Abadessas do Convento de S Bento da Avé Maria*, propriedade do Museu Nacional de Arte Antiga.
- Museu de Arte Sacra do Funchal - apoio à exposição “500 anos da Diocese do Funchal”, através do restauro de duas obras selecionadas para a exposição.
- Fundação António Cupertino de Miranda – apoio ao projeto “Porto, cidade em transição”, que visa contribuir para a afirmação da Cidade e da Área Metropolitana do Porto.
- Câmara Municipal de Lisboa – *TODOS - Caminhada de Culturas* – sexta edição do projeto, promovido pelo Gabinete da CML *Lisboa Encruzilhada de Mundos*, em 2014 sob o título *POVO, um povo de povos*.
- Câmara Municipal de Lisboa (em parceria com a Fundação Carmona e Costa) – Exposição “Objectos Imediatos” do artista Pedro Croft.



- Igreja Paroquial de São Nicolau – apoio aos trabalhos de reabilitação da abóboda e do batistério da Igreja.
- Santa Casa da Misericórdia de Sesimbra - recuperação do teto pintado da capela-mor da Igreja da Misericórdia de Sesimbra.
- Paróquia de São João Novo - restauro da tela da capela-mor da Igreja de S. João Novo, no Porto.
- Teatro Nacional D. Maria II - apoio a edição de obra “Sete Olhares sobre o Teatro da Nação”.
- Sociedade Nacional de Belas Artes - apoio à programação anual.
- Fundação da Juventude - Exposição Martelinhos de S. João - realização de um Concurso de Martelinhos de S. João'14, pela Fundação da Juventude.
- Pro Dignitate – Fundação de Direitos Humanos - apoio ao desenvolvimento nas áreas da saúde, formação cívica, direitos da criança e igualdade de género.
- Secretaria de Estado da Cultura – apoio ao Fórum "Cultura e Desenvolvimento", um evento de debate sobre os desafios da cultura portuguesa.



## EDUCAÇÃO E INVESTIGAÇÃO

A Fundação está empenhada em colaborar com projetos de ensino e investigação científica que promovam um espírito inovador e empreendedor na formação das novas e atuais gerações. Entre os vários apoios concedidos salientam-se:

- 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 2013/2014.
- Parceria com Millennium bim para atribuição de bolsas a jovens com carência económica e demonstração de mérito académico. Foram concedidas 19 bolsas.
- Protocolo com o Banco Millennium Angola para apoio a estudantes universitários angolanos. Foram consideradas 9 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 – Bolsas de estudo “The Lisbon Consortium”; iii) Faculdade de Direito – Apoio a estudantes estrangeiros do “Master of Laws”.
- Universidade Nova de Lisboa e Universidade Católica Portuguesa – Bolsas de estudo Lisbon MBA: apoio à atribuição de quatro bolsas.
- Universidade Autónoma de Lisboa - II Congresso Internacional da unidade de investigação *OBSERVARE*, Observatório de Relações Exteriores.

- Universidade de Évora - concessão de 2 bolsas a estudantes economicamente desfavorecidos, através do Fundo de Apoio Social aos Estudantes.
- Instituto de Direito Bancário, da Bolsa e dos Seguros (BBS): apoio à realização de cursos de Pós-Graduação em Direito Bancário, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
- Fundação da Juventude – apoio à 2ª edição do programa nacional de bolsas de investigação na área da Cidade e da Arquitetura.
- Universidade de Coimbra – Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra - apoio ao projeto “A Nobel Day”, um evento de debate entre profissionais e cientistas da área da saúde e representantes dos ministérios da Saúde e Ciência, em que participaram também quatro laureados com o Nobel
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa – Programa GOS, Gestão de Organizações Sociais - programa desenvolvido numa parceria entre a AESE - Escola de Direção de Negócios e a ENTRAJUDA. O programa destina-se ao melhoramento das práticas de gestão por parte dos responsáveis de IPSS.
- Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade - realização de quatro estudos sobre os impactos económicos e sociais das IPSS.
- *Start Up Programme* (7ª edição) da Junior Achievement Portugal - desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários.
- Liga dos Amigos do Hospital de Santa Marta, em colaboração com a Faculdade de Ciências Médicas de Lisboa e com o envolvimento da Universidade de Harvard – projeto de investigação “*Impact of Treatment Modality on Vascular Properties in Coarctation of the Aorta. A transatlantic multicentre study in Pediatrics*”.
- Instituto de Medicina Molecular (IMM) - apoio à investigação para tratamento de tumores cerebrais, através de um protocolo de colaboração.
- Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge – projeto de investigação científica em doenças lisossomais de sobrecarga “Less is More: desenvolvimento de uma nova abordagem terapêutica para as mucopolissacaridoses através da utilização da tecnologia de RNA de interferência”.
- Comité Olímpico de Portugal - atribuição de prémios aos melhores projetos de investigação nas diversas áreas das Ciências do Desporto.

## AÇÃO SOCIAL

Num contexto exigente, a Fundação reforçou o apoio social, com destaque para:

- 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 20.000 quilos de atum.
- Associação Vida Norte – apoio a atividades promotoras da inserção social, profissional e familiar de mulheres grávidas em situação de risco.

- Karingana Wa Karingana – Campanha "*É capaz de lhes dizer que não?*". Tratou-se da primeira Campanha Nacional de recolha de material escolar realizada em Portugal e destinou-se a apoiar crianças portuguesas com maiores carências identificadas pela Cáritas.
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas (APFN) – apoio ao projeto Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis, organismo criado pela APFN em 2007 com o objetivo de sensibilizar, premiar e divulgar as autarquias que adotem medidas familiarmente responsáveis, facilitadoras da conciliação família/trabalho e da vida familiar.
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - a instituição recolhe, gratuitamente, bens de utilidade diversa junto de pessoas que pretendem desfazer-se deles e procede ao reencaminhamento dos mesmos para instituições e famílias necessitadas. O apoio da Fundação contribuiu para a expansão da atividade da associação, que conta atualmente com 278 entidades parceiras.
- Banco do Bebê - Associação de Ajuda ao Recém-Nascido - apoio ao Projeto Literacia para a Saúde – produção de um boletim de saúde infantil.
- Associação Portuguesa de Pais e Doentes com Hemoglobinopatias – apoio à realização de *ateliers* profissionais para os doentes, desenvolvimento de competências psicossociais e acompanhamento psicológico.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

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

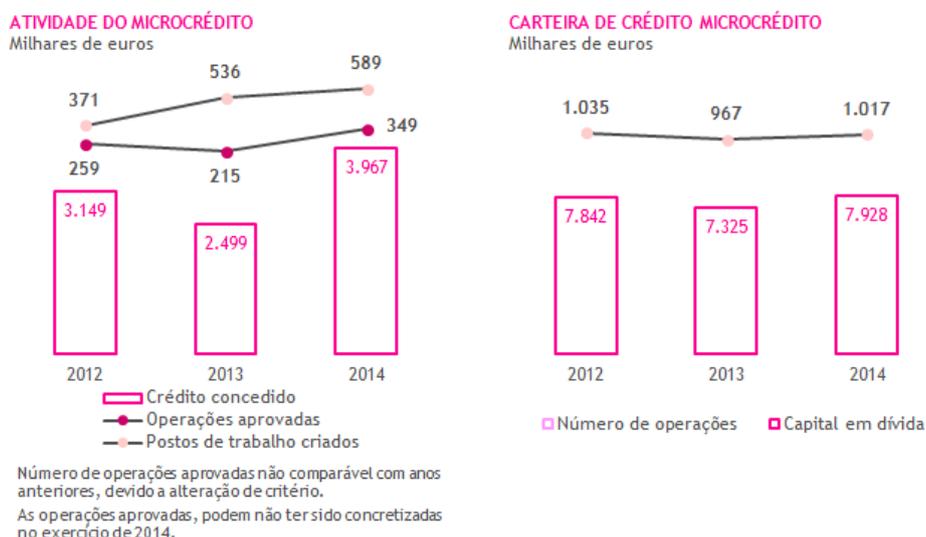
### MICROCRÉDITO

Em Portugal, o Microcrédito Millennium bcp continua a ser reconhecido no mercado português como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, desempenhando um papel de relevo, em particular na atual conjuntura nacional, por constituir um instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social. Em 2014, o enfoque estratégico do Millennium bcp Microcrédito continuou a passar por uma forte componente de divulgação institucional junto das entidades de atuação local mais próximas das populações socialmente excluídas. Assim, foram realizadas reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia e Instituições de Ensino, a que acresce a participação regular em eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo.

Materializando esta política de proximidade, foram também celebrados 16 protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito. Destes, referência para a parceria estabelecida com o Governo Regional dos Açores, com o objetivo de disponibilizar uma linha específica de Microcrédito que promova o empreendedorismo e a criação de autoemprego na região.

Visando reconhecer e distinguir o espírito empreendedor, a criatividade, a inovação e o dinamismo dos Microempreendedores Millennium bcp, teve lugar a 3ª edição do Prémio Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo. Ainda em 2014, com o apoio do Millennium bcp e da União Europeia, realizou-se em Lisboa a 11ª Conferência Anual da *European Microfinance Network* (EMN), subordinada ao tema “Emprego: Desafios e Oportunidades para a Microfinança”.

Como resultado de todo o trabalho desenvolvido, o Millennium bcp Microcrédito aprovou 349 novas operações, com um total de crédito de 3.967 milhares de euros, tendo ajudado a criar 589 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 1.017 operações em carteira a 31 de dezembro de 2014 foi de 11.121 milhares de euros, com um capital em dívida de 7.928 milhares de euros.



### SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO (SAF)

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

Neste contexto, durante 2014, foram efetuadas 42.523 alterações contratuais (15.043 crédito imobiliário e 27.480 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 1.065 milhões de euros (963 em crédito imobiliário e 102 em crédito consumo).

### SOLUÇÕES DE APOIO ÀS EMPRESAS

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

- 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 - financiou 46 empreendedores, num total de 625 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 44 empreendedores, num valor total de 1.841 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 vindo a financiar – Linha INVESTE QREN - empresas que precisam colmatar



necessidades de tesouraria e que procuram implementar projetos de investimento. Foram financiadas 17 operações, num total de 1.640 milhares de euros.

- Destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio, 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 3.222 operações, num total de financiamento de 214.748 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 127 operações, num total de financiamento de 8.235 milhares de euros.
- Ao abrigo do protocolo celebrado entre o Millennium bcp e o Turismo de Portugal, manteve-se a linha de crédito que permite às empresas o investimento em projetos de requalificação de empreendimentos turísticos e criação de novos empreendimentos, estabelecimentos de restauração e atividades de animação. Foram financiadas 8 operações, num total de 4.308 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, desde 2014, do novo "Leasing Eko Energia". Assim, temos:

- O "POISEF Eko Energia", gerido pelo Banco Europeu de Reconstrução e Desenvolvimento (BERD), permite às empresas o acesso ao financiamento de projetos de investimento que possibilitem aumentar a eficiência energética da empresa e/ ou o uso de energias renováveis. O negócio recebe aconselhamento profissional de engenheiros e especialistas financeiros. Foram concretizadas 3 operações, entre crédito e leasing, num total de 225 milhares de euros.
- O programa "Leasing Eko Energia" oferece aos clientes a oportunidade de obter um prémio de investimento de 5% no final do contrato de locação, para além de alargar a sua aplicação a novos tipos de máquinas e equipamentos. Num total de financiamento de 23.429 milhares de euros, foram contratadas 358 operações.



Em Angola, o Banco assinou com os Ministérios das Finanças e da Economia angolanos um Memorando de Entendimento para participar no Programa Angola Investe, que contempla a oferta de um produto de crédito bonificado para Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME) e 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 objetivos sociais, através do aumento da produção nacional e do investimento interno e da redução das importações, viabilizando ainda a criação de mais emprego. O Angola Investe conta com 78 Créditos concedidos pelo BMA (41 a Médias, 26 a Pequenas e 11 a Micro Empresas).

## SOLUÇÕES DE APOIO A PARTICULARES

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

- Crédito Universitário – em Portugal, para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2014, no âmbito da Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua - linha de crédito com condições de taxa de juro muito vantajosas e que podem ser reduzidas, uma vez que estão indexadas ao aproveitamento obtido pelos estudantes – 84 novos empréstimos, no montante de 926 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 1.149 operações em carteira foi de 10.959 milhares de euros.
- Crédito Universitário - em Moçambique, está disponível um crédito pessoal de médio/longo prazo através do qual o Banco disponibiliza, na conta da faculdade que tiver um protocolo com o Millennium bim, o montante do financiamento solicitado pelo Cliente. A taxa aplicada tem uma bonificação de 1% sempre que o estudante obtenha uma média final de curso igual ou superior a 15 valores. O melhor estudante de cada universidade e mutuário do Crédito Universitário poderá ainda usufruir de um estágio remunerado, com a duração de 6 meses, com a possibilidade de integrar o quadro do Banco.
- Plano Poupança Emigrante – ainda em Moçambique, dirigido a Clientes emigrantes, está disponível um produto de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, oferece testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta.
- Konto 360° Student / Junior – na Polónia, e tendo como destinatários jovens até aos 26 anos, é possível abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros.

## INCLUSÃO SOCIAL

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 359 contas, o que corresponde já a um total de 2.458 contas em carteira no Banco.

Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi assinado, em 2013, um protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e as Sociedades de Garantia Mútua, que define uma linha de crédito – Social Investe – de apoio à economia social. Em 2014, o Banco financiou 7 operações, com um valor total de 505 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, conta que 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 2014, foram abertas 726 contas, pelo que o total acumulado é agora de 2.191 contas.

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

### CARTÕES SOLIDÁRIOS

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

- Programa de fidelização - incentiva os Clientes a rebater os pontos do cartão, em donativos a Instituições de Solidariedade Social. Neste âmbito, a Rede Visa/ Mastercard e o Programa Membership Rewards da American Express entregaram mais de 2.250 donativos, num valor total de 21.000 euros, à Cáritas Portuguesa, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Unicef, Casa do Gaiato, Acreditar, Ajuda de Berço, Cerci e à AMI (programa Reflorestar Portugal).
- Foi acordado um protocolo de cooperação entre a American Express e a Ajuda de Berço, no âmbito duma campanha de ativação de cartões de crédito AMEX emitidos pelo Millennium bcp, na qual foi doado 1 euro à Ajuda de Berço por cada cartão ativado, para além de reforçada a possibilidade dos titulares de cartões com programa Membership Rewards poderem rebater os pontos acumulados por donativos a esta instituição. Esta ação permitiu angariar 18.484 euros.
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, usufruíram deste benefício mais de 185 mil Clientes.



Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível aos Clientes desde 2008, assume um compromisso ambiental. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF Polónia (*World Wide Fund For Nature* - uma das mais conhecidas e influentes ONG's no âmbito da conservação do ambiente). Em 2014, foram transferidos mais de 3.5 milhares de euros, num total de 1.583 cartões, 261 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, destinado ao segmento feminino, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cancros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra, desde 2014, a “Solução Mulher”, conjunto de produtos e serviços financeiros pensado para satisfazer as necessidades específicas das Mulheres, segmento emergente no mercado Moçambicano.

### EXTRATO DIGITAL

O Grupo 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 em todas as suas geografias. O serviço, mais acessível,



prático e rápido para o Cliente, e que contribui para diminuir a “pegada” ecológica, apresenta números expressivos: i) em Portugal 34% da base de Clientes subscreve o serviço; ii) enquanto na Polónia esse número é já de 62%.

No ActivoBank o extrato combinado é enviado em formato digital, a não ser que haja pedido expresso do Cliente em sentido contrário. Assim, 92% dos Clientes recebem extrato digital.

A desmaterialização da relação bancária tem também vindo a ser fortemente incentivada e promovida nas operações de Moçambique e Angola. Como exemplos desta estratégia, temos os extratos dos cartões de crédito no Millennium bim onde a maioria é emitida na sua forma digital, enquanto no BMA 2.659 Clientes Encarteirados recebem já este documento por via eletrónica.

### FUNDOS SRI (SOCIALY 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 21 fundos ambientais, no âmbito da água e energia, totalizando um valor em carteira superior a 5.477 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 8 éticos e 8 fundos ambientais. Destes, 11 tinham no final do ano unidades de participação subscritas, com um valor global em carteira superior a 715 milhares de euros.

Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI (*Socially Responsible Investment*), destinada fundamentalmente a Clientes do segmento Prestige e Private. A oferta reflete o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Os 4 fundos disponíveis asseguraram um valor subscrito no ano de 54.542 milhares de euros.

### BENEFÍCIOS A COLABORADORES

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



### SAÚDE E SEGURANÇA

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

Em 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 <sup>(1)</sup>

	2014	2013	2012	VAR.% '13/'12
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	35.110	37.503	38.008	-6,4%
Check-up efetuados	9.253	9.192	10.810	0,7%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	52.039	49.724	55.345	4,7%

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

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

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 2014, no Grupo, foram realizadas cerca de 180 visitas.

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

## CRÉDITO

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

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

Milhões de euros

	2014		2013		2012	
	MONTANTE	COLABORADORES	MONTANTE	COLABORADORES	MONTANTE	COLABORADORES
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	853,7	10.989	911,8	11.550	1.007,8	12.292
Concedido no ano	18,4	310	20,7	335	31,0	437
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	23,0	3.803	22,7	3.817	25,0	4.695
Concedido no ano	10,8	1.372	10,6	1.346	9,1	1.206

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

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

## APOIO À EDUCAÇÃO

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

Em Portugal, no âmbito da educação e através de subsídios mensais, o Banco apoia também: i) Colaboradores com estatuto trabalhador-estudante, tendo atribuído um total de 11.638 euros, distribuídos por 64 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 5.235 Colaboradores, num total de 1.756 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 153 jovens, num valor de 338.044 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.

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 2014, foram realizados 298 eventos que envolveram 11.324 participantes. No domínio da formação foram realizados 15 cursos, com um total de 206 participantes. Com o dinheiro recolhido na Festa de Natal foi atribuído um donativo de 11.000 euros ao Refúgio Aboim Ascensão. Foram ainda oferecidos 1.750 bilhetes para espetáculos de circo a crianças de diversas instituições de solidariedade social. Atualmente, entre Colaboradores no ativo e/ ou reformados e respetivos familiares, são mais de 36.000 os associados do Clube Millennium bcp.

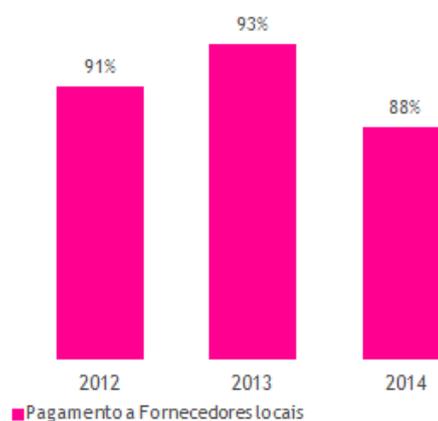
Os Colaboradores que trabalham no Tagus Park dispõem de um serviço diário e gratuito de autocarros que asseguram o percurso de ida e volta até Lisboa.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de caráter 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 cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Em 2014, 2031 Colaboradores beneficiaram deste apoio na realização dos seus projetos.

## FORNECEDORES

No Grupo BCP o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 88% de pagamentos a Fornecedores locais.

PROCESSO DE COMPRA A FORNECEDORES  
Porcentagem



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. Em Portugal, subscrevem estes princípios 465 Fornecedores, dos quais 80% sujeitos a um processo de monitorização.

No âmbito da avaliação do serviço prestado, os Fornecedores do Grupo 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 permitem conferir e realizar os pagamentos a Fornecedores nos prazos contratualmente definidos, 30 dias na maioria dos países.



**ESTAMOS  
COMPROMETIDOS  
COM A COMUNIDADE**



# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



## RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

### RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

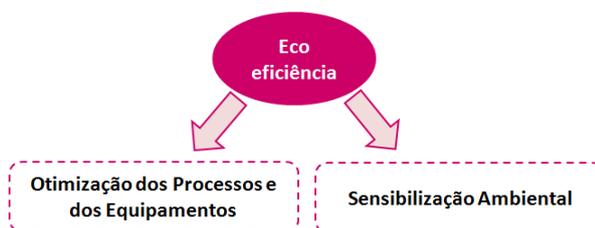
O Grupo BCP tem vindo a desenvolver uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental. É assim que a proteção do meio envolvente, a preservação da natureza e a racionalização de consumos, constituem objetivos que integram o essencial da política ambiental implementada em todas as suas operações.

É neste contexto, e consciente dos seus impactos ambientais, que prosseguiu o esforço contínuo de minimização da sua “pegada” ecológica promovendo a adoção de boas práticas ao nível do consumo de energia elétrica, recursos naturais e emissão de gases com efeito estufa.

No âmbito do seu compromisso ambiental, o Millennium bcp, em Portugal, definiu objetivos de redução da sua “pegada” ecológica para 2015: 7% para o consumo de Energia, 10% para o consumo de Água, 10% para o consumo de Energia Elétrica, 5% para as Emissões de CO<sub>2</sub>, 5% para a Produção de Resíduos e 5% no consumo de Materiais.

Assente numa lógica de melhoria contínua, o Banco caminha para a eco-eficiência através do investimento em duas áreas prioritárias:

- **Otimização dos processos e dos equipamentos** – Investimentos ao nível da melhoria dos processos e dos seus equipamentos e infraestruturas.
- **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 promover a eficiência, o Grupo BCP investe na melhoria contínua dos seus processos e atividades e na renovação dos seus equipamentos e infraestruturas. Todas estas ações são desenvolvidas tendo por base criteriosas análises de custo benefício e possuem como premissa fundamental manter a qualidade do serviço prestado, potenciar a satisfação dos Clientes e garantir a eficiência dos serviços. O Banco implementa as suas orientações estratégicas de sustentabilidade de forma transversal às geografias onde opera. O investimento de parte dos recursos disponíveis na minimização dos impactos ambientais tem viabilizado uma redução consistente do consumo de energia, materiais e emissões de gases com efeito de estufa em todo o Grupo BCP. Estando presente em diversas geografias e procurando implementar em todas elas medidas de minimização dos impactos ambientais é, contudo, em Portugal e na Polónia que estas medidas são mais expressivas, tendo em consideração a dimensão do Banco nestes países.

## PORTUGAL

### Consumo de Energia e Emissões de GEE

Em Portugal, no ano de 2014 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. Identificam-se, de seguida, algumas das medidas que foram implementadas com vista à diminuição do consumo de energia elétrica em algumas sucursais e edifícios centrais.

- Substituição dos *spots* de halogéneo por lâmpadas equivalentes em LED nos edifícios da Rua Augusta e da Rua do Ouro, incluindo elevadores. Substituição de iluminação/projetores por iluminação equivalente em Led nas garagens e zona de *jacuzis* do Health Club dos edifícios do Tagus Park, obtendo-se uma redução no consumo de energia de 15.654 kWh/mês;
- Redução do funcionamento dos sistemas AVAC em todos os edifícios, tendo-se obtido uma redução média mensal no consumo de energia de 15.176 kWh/mês;
- No edifício do Millennium na Rua Augusta, procedeu-se a um estudo da viabilidade técnico-económica para instalação de recuperação de calor/frio nas UTANs/Ventiladores de Extração existentes, que permitirá uma redução média mensal no consumo de energia de 7.648 kWh/mês.

Em 2014, deu-se igualmente continuidade à análise – iniciada em 2013 – de diagnóstico ao nível de consumos de energia das infraestruturas e dos sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (AVAC), com o objetivo de garantir uma gestão mais eficiente e reduzir o seu consumo.

As medidas de eficiência energética implementadas em 2014 possibilitaram uma poupança estimada de cerca de 2.626 MWh, correspondendo a uma redução estimada das emissões de gases com efeito de estufa de 21.115 tCO<sub>2</sub>eq.

Ainda no âmbito do consumo de energia, as políticas mais restritivas implementadas ao nível das viagens dos Colaboradores levaram a que tanto as vídeo como as áudio conferências se afirmassem como uma prática quotidiana para os Colaboradores do Millennium bcp, o que justifica a participação anual acumulada de 10.096 Colaboradores em sessões de *webcasting*.

O Banco deu também continuidade ao transporte coletivo de Colaboradores para o Tagus Park, com recurso a autocarros contratados para o efeito.

### Certificação Energética

Os edifícios do Millennium bcp no Tagus Park garantiram, em 2014, a Certificação Energética de Grandes Edifícios de Comércio e Serviços, com a classificação B (70%). Esta classificação é calculada comparando o desempenho energético do edifício nas condições atuais, com o desempenho que este obteria nas condições mínimas (com base em valores de referência) a que estão obrigados os edifícios novos. Desta certificação, resulta que os edifícios do Millennium bcp no Tagus Park são:

- 50% mais eficientes que a referência no que diz respeito ao Aquecimento do ambiente;
- 14% mais eficientes que a referência no Arrefecimento do ambiente;
- 34% mais eficientes que a referência na Iluminação;
- 52% mais eficientes que a referência na categoria Água Quente Sanitária;
- e
- 61% da energia consumida é energia renovável.

### Consumo de materiais e produção de resíduos

Em 2014 o Banco continuou a sua aposta na desmaterialização documental, através da emissão em formato digital de extratos bancários, notas de lançamento, recibos de vencimento, documentos envolvidos no processo de abertura de conta e de crédito à habitação. Relativamente ao programa de migração de fatura eletrónica para fornecedores, estabeleceu-se com o prestador de serviços de receção e registo contabilístico de faturas, os seguintes objetivos de tratamento eletrónico de faturas: 15% em 2015, 20% em 2016 e 35% em 2017.

Deu-se início ao projeto “GO P@perless”, iniciativa de desmaterialização sistemática das operações - como forma de inovação e otimização dos processos - que recorre a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos.

No ActivoBank é possível, desde janeiro de 2014, abrir conta sem utilizar qualquer folha de papel. Os Clientes leem e subscrevem o contrato de abertura de conta num *tablet* e toda a documentação de suporte à abertura de conta, para cumprimento integral dos deveres de informação, é disponibilizada ao Cliente numa PEN. Esta solução *paperless* de abertura de conta permitiu reduzir cerca de 50.000 folhas A4, para além da economia obtida por via da digitalização automática.

Ainda no âmbito da política de desmaterialização, é de salientar o projeto de renovação tecnológica do parque de impressoras, cujos objetivos, para além da renovação dos equipamentos e da consequente melhoria dos procedimentos operacionais e ganhos de eficiência e qualidade, passaram pela otimização do controlo dos custos de impressão e cópia e redução do consumo de papel.

#### Programa “Ser Lean DO” (Direção de Operações)

Em 2014, o Millennium bcp manteve a sua aposta no 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* e gestão visual, foi possível identificar cerca de 2.500 oportunidades de melhoria da qualidade dos processos e/ou redução de custos associados aos mesmos.

Neste momento, todas as iniciativas de melhoria identificadas pelos Colaboradores na DO estão já implementadas, sendo que a maioria não necessitou de quaisquer desenvolvimentos informáticos. O alinhamento de práticas e a otimização de tarefas estão hoje bem presentes nestas Equipas.

Entretanto, em 2014, o programa foi já alargado a outras unidades orgânicas, nomeadamente à Direção Internacional.

## POLÓNIA

### Consumo de Energia e Emissões de GEE

O Bank Millennium tem vindo a desenvolver esforços no sentido de reduzir o consumo de energia e minimizar as emissões de gases com efeito de estufa. Esta estratégia, que se materializa na concretização de um conjunto de ações de otimização das políticas energéticas e na adoção de boas práticas ambientais, traduziu-se, em 2014, nas seguintes iniciativas:

- Consolidação do processo de monitorização contínua dos consumos de energia nas sucursais através do controlo da faturação. Os resultados obtidos dão origem a um *ranking* de sucursais elaborado com base nos

respectivos perfis de consumo. Sempre que possível e economicamente viável são implementadas as recomendações de melhoria decorrentes das auditorias energéticas;

- Substituição de luzes nos painéis de publicidade externos (das lâmpadas fluorescentes tradicionais para lâmpadas LED de baixo consumo – instaladas em 316 balcões);
- Sistema automático para desligar a iluminação dos painéis de publicidade a partir das 00h00;
- Sistema automático para desligar luzes nos serviços centrais, nomeadamente na sede, a partir das 18h00;
- Plano de racionalização do consumo energético, nos serviços centrais e nos balcões, para a utilização de ar-condicionado e ventilação em função da estação do ano e horas de trabalho. O objectivo é reduzir e limitar o consumo de electricidade através de ar condicionado/ aquecimento/ ventilação às horas de trabalho efetivo.
- Relativamente à frota automóvel e dando sequência ao programa de substituição progressiva de viaturas antigas por veículos novos e em conformidade com a norma Euro 5 - menos consumo de combustível e menos emissões de CO<sub>2</sub>-, o Banco concluiu, em 2014, a atualização de toda a sua frota.

### Consumo de Água

Ao nível 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. Também neste caso é criado um *ranking* das sucursais tendo por base o seu consumo água 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.

### Consumo de materiais e produção de resíduos

A redução do consumo de materiais, especialmente do papel, continua a ser uma área de forte aposta do Banco nesta geografia, tendo sido implementadas ou consolidadas diversas iniciativas neste âmbito:

- Foi dada continuidade ao contrato “8 em 1” que possibilita aos novos Clientes adquirir diversos serviços recebendo apenas um contrato, em vez de contratos separados para cada produto, possibilitando, assim, a diminuição tanto do consumo de papel como de tinteiros e *toners*;
- O Banco através da sua solução de *internet banking* – plataforma que disponibiliza uma gama alargada de serviços, produtos e comprovativos *on-line* - incentiva ativamente a adesão dos Clientes à documentação eletrónica. Para os novos Clientes, a opção pela documentação digital é mesmo assumida por defeito como meio de comunicação com o cliente.
- O Bank Millennium manteve também um controlo mais próximo da distribuição de materiais de publicidade ao nível das quantidades requeridas, com o intuito de diminuir os custos destas campanhas e reduzir o consumo de papel.

Apostou ainda na redução do consumo de papel e de plástico através do recurso a um mecanismo de controlo dos pedidos de compra de materiais em uso desde 2012.

Relativamente à gestão de resíduos, o Banco segue a regulamentação ambiental aplicável (*Waste Act*), o que o obriga a uma gestão adequada dos resíduos, seja através de um conjunto de protocolos (*Acceptance Protocols, Protocols of Confirmed Utilisation* ou *Waste Transfer Card*), seja da obrigação de submeter especificações acerca da tipologia e volumetria de resíduos aos *local offices*.

## RESTANTES GEOGRAFIAS

Nas restantes geografias onde o Millennium se encontra presente, apesar de menos representativas em termos de dimensão e, conseqüentemente, 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.

Em Angola e Moçambique manteve-se o enfoque no incremento do recurso ao extrato digital, bem como na implementação e generalização de práticas de videoconferência que permitam reduzir o número de viagens.

## SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

A sensibilização ambiental dos Colaboradores tem sido assumida pelo Grupo Millennium como estratégica na prossecução de um esforço continuado de redução dos impactos ambientais do Banco, em particular os que decorrem de consumos parcialmente discricionários e individuais como a energia elétrica, a água e os materiais.

### PORTUGAL

Em Portugal, os Colaboradores têm vindo a ser alertados para a importância da adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis, que constituam, em simultâneo, um contributo para a otimização dos custos operacionais, através da publicação regular nas plataformas de comunicação corporativas de conteúdos informativos e formativos sobre a melhor utilização dos recursos disponíveis.



### Campanha Sinalética Ambiental

Com o objetivo de (i) reduzir os custos operacionais do Banco, (ii) melhorar o seu desempenho ambiental e (iii) aumentar a identificação dos Colaboradores com a organização, foi lançada, no Dia Internacional da Energia, uma campanha de comunicação interna - “Campanha de Redução de Consumos / Sinalética Ambiental.

Esta iniciativa de redução de consumos, em particular de eletricidade, água e papel, inseriu-se num programa mais amplo de redução de consumos em curso no Banco, materializado, quer através da atualização da infraestrutura tecnológica, racionalização de meios técnicos, logísticos e aplicativos, processos de monitorização e outras ações de melhoria, quer do envolvimento dos Colaboradores e *outsourcers* residentes, enquanto atores de uma mudança comportamental efetiva traduzida na forma como são utilizados os meios disponíveis.

Incentivar e motivar os Colaboradores para, com o seu contributo individual refletido numa gestão rigorosa dos recursos disponibilizados para o exercício da atividade diária, participarem no esforço coletivo de transformar o Millennium num Banco ambientalmente mais sustentável foi, assim, o objetivo essencial subjacente a esta iniciativa.

Também o programa “Green IT”, iniciado em 2010 no contexto das Tecnologias de Informação, prosseguiu o seu plano de ação. Assim, foi possível constatar a manutenção de uma elevada taxa de utilização de meios de *webcasting*, resultado de um incentivo recorrente ao recurso a este tipo de ferramentas com vista à diminuição de emissões de CO2. Foi ainda prosseguida a iniciativa “Dashboard de Consumos - Impressões”, que possibilita a monitorização do número de impressões locais efetuadas nas unidades de IT, tendo-se verificado uma nova redução em 2014, desta vez de 18%.

#### **Carta de Compromisso – cláusulas com fornecedores nos cadernos de encargos**

Através da criação de uma carta de compromisso, os fornecedores do Grupo BCP estão obrigados a cumprir com cláusulas relativas ao desenvolvimento de práticas de negócio sustentáveis em termos ambientais, sociais e de governação. Nomeadamente em termos ambientais, os fornecedores do Grupo BCP devem cumprir com os seguintes requisitos:

1. Como Fornecedores do Grupo BCP, desenvolverão a sua atividade no estrito cumprimento das leis e regulamentos ambientais aplicáveis, procurarão implementar práticas eco-eficientes de consumo de energia, água, papel, emissões de gases e tratamento de resíduos, e implementarão programas de minimização, prevenção e correção do impacto ambiental produzido pelo exercício da sua atividade;
2. Deverão ainda cumprir requisitos ambientais específicos decorrentes do tipo de produto ou serviço fornecido e contratado pelo Grupo BCP.

O Grupo BCP incentivará os seus Fornecedores ao desenvolvimento de sistemas avançados de gestão ambiental que lhes permita assegurar o efetivo cumprimento destes requisitos, potenciando em simultâneo a sua capacidade de inovação e desenvolvimento.

## **POLÓNIA**

Na Polónia, o Millennium Bank participou pelo quinto ano consecutivo na iniciativa mundial “Earth Hour”, evento promovido pelo WWF (*World Wide Fund For Nature*). Toda a iluminação dos cartazes publicitários existentes, quer nas sucursais, quer nos edifícios de serviços centrais, foi desligada durante uma hora com o intuito de alertar a sociedade em geral para os impactos ambientais provocados pela ação do Homem.

## **PEGADA ECOLÓGICA**

O Grupo BCP 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 significância ambiental, nomeadamente: água, energia, emissões de GEE e consumo de materiais.

Em 2014, tanto o consumo de materiais, como de energia e as emissões totais de Gases com Efeito de Estufa do Grupo BCP reduziram face a 2013, atestando assim o esforço contínuo do Banco no sentido de melhorar a sua eco-eficiência.

Quando se analisam os indicadores de *performance* ambiental do Grupo BCP, apresentados na tabela seguinte, que exprimem os consumos do Banco por Colaborador, verifica-se, no entanto, que o consumo de água apresenta um acréscimo quando comparado com o medido em 2013. Este acréscimo deve-se ao aumento do consumo de água verificado em Moçambique e à redução global do número de Colaboradores do Grupo BCP, entre 2013 e 2014 resultado da reestruturação interna do Banco, e do consequente aumento do rácio de consumo por colaborador.

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

	Unid.	2014	2013	2012	VAR.% '14/'13
<b>CONSUMO POR COLABORADOR</b>					
Tinteiros e toners	kg	0,8	1,8	1,8	-58,7%
Papel <sup>(2)</sup>	kg	65,5	70,8	70,7	-7,4%
Plástico <sup>(3)</sup>	kg	3,2	4,7	4,5	-31,9%
Água para consumo humano <sup>(4)</sup>	m3	30,9	19,1	19,5	62,0%
Eletricidade <sup>(5)</sup>	MWh	5,9	6,6	6,5	-10,3%
Emissões totais de GEE	tCO2eq	3,0	4,4	4,1	-31,2%

<sup>(1)</sup> Inclui Grécia (2012) e Roménia (2012 e 2013).

<sup>(2)</sup> Indicador passou a abranger o consumo de papel (externo).

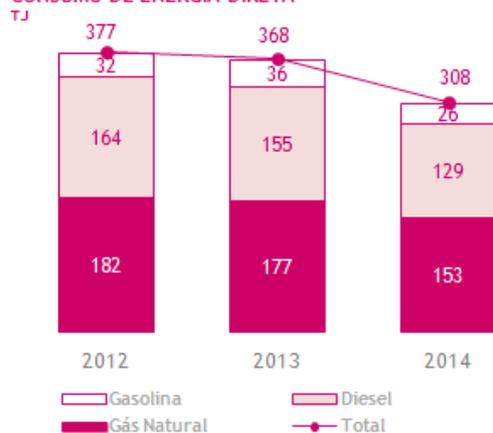
<sup>(3)</sup> Não inclui Grécia em 2013.

<sup>(4)</sup> Exclui água de rega e torres de refrigeração. Não inclui a Suíça.

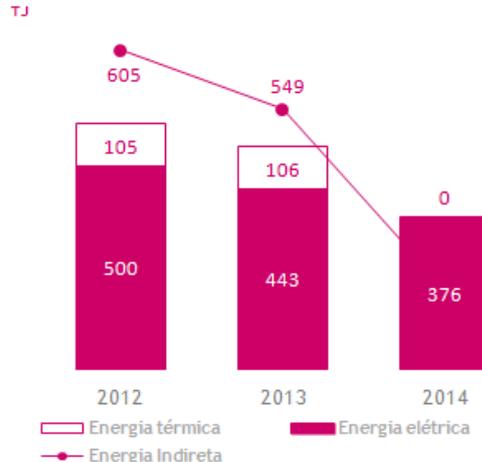
<sup>(5)</sup> Inclui a central de cogeração

## 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 2014, 55% das necessidades energéticas do Banco.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Inclui Roménia (2012, 2013), Moçambique, Angola (2013,2014), e Grécia (2012).

CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA <sup>(1)</sup>

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

O consumo de energia indireta reduziu 32% face a 2013. Esta expressiva diminuição no consumo de energia indireta resultou do efeito conjugado da redução de 60% verificada no consumo de energia elétrica em Moçambique, das medidas de eficiência energética entretanto implementadas e do encerramento de 80 sucursais no perímetro do Grupo. Angola e Portugal, operações nas quais o consumo de energia elétrica diminuiu 11% e 9% quando comparado com 2013, contribuíram também para a variação registada neste indicador. Globalmente, o Grupo BCP reduziu o consumo de energia elétrica em 15%. Em Portugal, o decréscimo foi também significativo, 9%, não atingindo, no entanto, os 11% definidos como objetivo para 2014.

Em Portugal, a central de cogeração localizada no complexo do Tagus Park diminuiu a sua produção de energia em 10,4% face a 2013, sendo responsável pela produção de 19% de toda a energia elétrica consumida 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 14%, devido à redução da energia consumida em Angola (34%) e na Polónia (10%). A redução verificada nestas geografias foi motivada pela diminuição do consumo de todos os combustíveis fósseis, e em especial do *diesel*, com uma redução na Polónia de 22% e em Angola de 28%. A contribuir para a redução do consumo de energia direta do Banco, esteve ainda a diminuição de 11% verificada em Portugal ao nível do consumo de gás natural. A energia direta total consumida em Portugal representa cerca de 61% do consumo total deste tipo de energia no Banco. As diminuições verificadas em Portugal, no consumo de energia direta são justificadas, quer pela redução do número de sucursais, quer pela redução da frota automóvel, sobretudo as viaturas a gasolina.

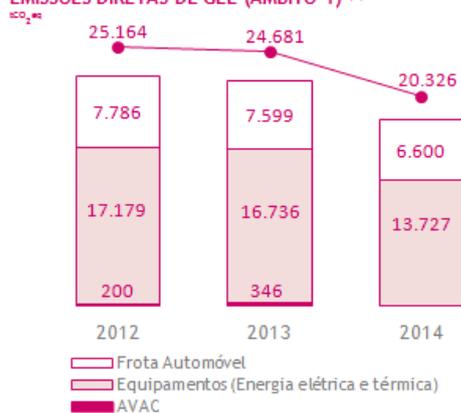
### EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE)

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 sexta 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 35% face a 2013 no Grupo BCP. Já em Portugal, reduziram 19%, acima dos 3% definidos como objetivo para o ano.

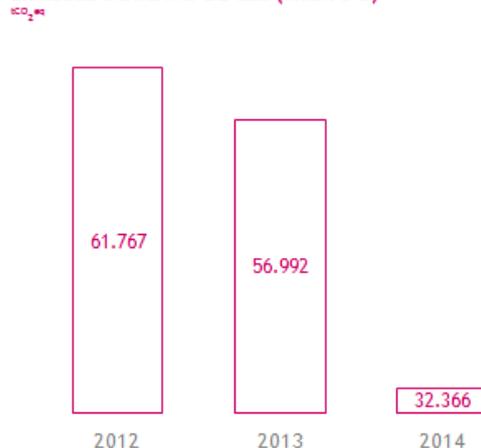
- As emissões de âmbito 1 resultam do consumo de combustíveis fósseis, nomeadamente: gasolina; gasóleo e gás natural (energia direta) e das fugas dos equipamentos AVAC. As emissões de âmbito 1 contribuíram para 38% de todas as emissões emitidas atribuíveis ao Millennium, 20.326 tCO<sub>2eq</sub>, tendo diminuído 17,6% face a 2013, refletindo a diminuição de 14% verificada no consumo de energia direta.
- As emissões de âmbito 2, com um valor total de 32.366 tCO<sub>2eq</sub>, constituem 60% das emissões de GEE do Millennium devido ao padrão de consumo de energia do Banco, que assenta essencialmente em energia indireta. Face a 2013, as emissões diminuíram 43%, consequência do decréscimo de 32% verificado no consumo de energia indireta.
- As emissões de âmbito 3 resultam das deslocações de casa-trabalho-casa dos Colaboradores e das viagens de avião e de comboio em trabalho. Este indicador sofreu um aumento de 9,3% face a 2013, atribuível ao aumento das viagens de comboio e avião dos Colaboradores.
- 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.

EMISSÕES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Inclui Portugal, Polónia, Roménia (2011, 2012, 2013), Moçambique, Angola (2012, 2013, 2014), e Grécia (2011 e 2012).

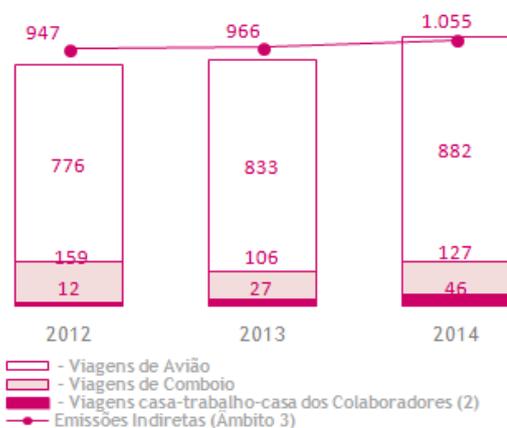
EMISSÕES INDIRETAS DE GEE (ÂMBITO 2) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Inclui as emissões da energia elétrica e térmica adquirida em Roménia (2012, 2013), Moçambique, Suíça (2013) e Grécia (2012).

**EMISSÕES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 3) <sup>(1)</sup>**

CO<sub>2</sub>e



<sup>(1)</sup> Inclui as emissões de Roménia (2012, 2013).

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



**Alterações Climáticas**

O Millennium bcp, em linha com as orientações do Banco Mundial, reconhece que as Alterações Climáticas são hoje uma realidade incontornável, que urge combater e mitigar.

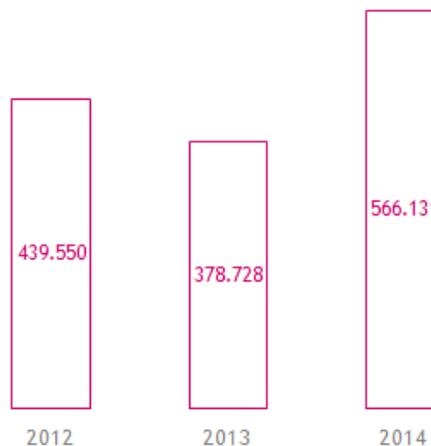
Preocupação com presença crescente na agenda internacional, a definição de políticas que permitam reduzir o impacto sobre o planeta e preservar o meio ambiente e os recursos naturais constituem um desígnio coletivo a que o Grupo BCP se associa.

**ÁGUA**

O consumo total de água do Grupo BCP aumentou 49% quando comparado com o período homólogo de 2013, devido ao aumento verificado em Moçambique. Em Portugal, o consumo total de água sofreu uma diminuição de 11%, ultrapassando de forma expressiva a meta definida de 4%.

Ainda 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, sendo que em 2014 o consumo de água destas duas fontes foi de 185.343 m<sup>3</sup> e 3.300 m<sup>3</sup>, respetivamente.

**Consumo de água <sup>(1)</sup>**  
m<sup>3</sup>



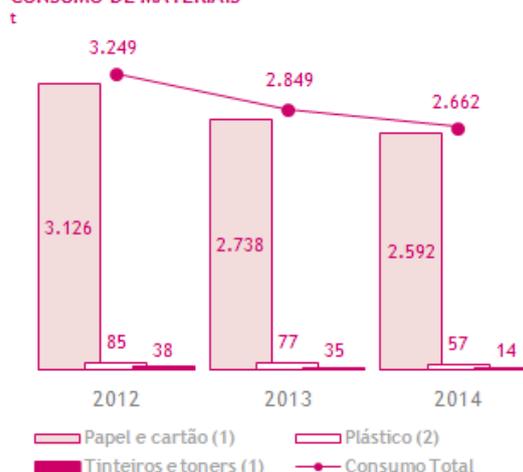
<sup>(1)</sup> Inclui Roménia (2012, 2013) e Grécia (2012).

## MATERIAIS E RESÍDUOS

Em 2014, o Banco diminuiu o consumo dos principais materiais, nomeadamente papel e cartão, plástico e tinteiros e toners, em 7% face a 2013, devido à diminuição generalizada que se verificou na maioria das geografias. No âmbito dos materiais consumidos no Banco, a diminuição mais expressiva diz respeito aos tinteiros e toners (61%), resultado das iniciativas de desmaterialização implementadas em todas as geografias, nomeadamente em Portugal e em Moçambique. Também o consumo de plástico registou uma evolução positiva, com uma significativa redução global de 26%.

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 toners. A produção de resíduos, numa visão global, aumentou, tanto na atividade do Banco em Portugal, como na atividade internacional, em 5% e 45%, respetivamente. Em Portugal, no entanto, nos tinteiros e toners, verifica-se uma diminuição expressiva dos resíduos produzidos entre 2013 e 2014 devido aos já referidos projetos de desmaterialização em curso.

### CONSUMO DE MATERIAIS



<sup>(1)</sup> Inclui Roménia (2012, 2013), Grécia (2012) e Suíça (2013);  
<sup>(2)</sup> Inclui Grécia (2012), Roménia (2012 e 2013) e Suíça (2013).

### RESÍDUOS PRODUZIDOS PELO GRUPO MILLENNIUM (t)

	Papel e Cartão			Plástico			Tinteiros e toners		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Atividade em Portugal	786,0	704,7	859,9	39,0	60,6	66,6	1,9	22,8	24,2
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	727,0	505,3	579,9	18,1	15,6	17,6	11,6	2,3	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>1.513,0</b>	<b>1.209,9</b>	<b>1.439,9</b>	<b>57,1</b>	<b>76,2</b>	<b>84,2</b>	<b>13,5</b>	<b>25,1</b>	<b>28,7</b>

<sup>(1)</sup> Roménia (2012, 2013) e Grécia (2012).

### INDICADORES AMBIENTAIS - GRUPO BCP

	Unidades	2014		2013		2012	
		valores	% (Δ '14/'13)	valores	% (Δ '13/'12)	valores	% (Δ '12/'11)
<b>ENERGIA ELÉTRICA</b>	MWh	104.463	-15%	123.131	-11%	138.932	-1%
<b>ENERGIA</b>							
<b>Total</b>	TJ	685	-25%	917	-7%	982	17%
Direta	TJ	308	-16%	368	-2%	377	39%
Indireta	TJ	376	-32%	549	-9%	605	7%
<b>ÁGUA</b>	m <sup>3</sup>	566.131	49%	378.728	-14%	439.550	10%
<b>PRODUÇÃO RESÍDUOS</b>	t	1.584	21%	1.311	-16%	1.553	5%
<b>MATERIAIS</b>							
<b>Total</b>	t	2.662	-7%	2.849	-12%	3.249	8%
Cartão/papel	t	2.592	-5%	2.738	-12%	3.126	8%
Plástico	t	57	-26%	77	-9%	85	6%
Tinteiros/Toners	t	14	-61%	35	-9%	38	9%
<b>CO2</b>							
<b>Total</b>	tCO <sub>2</sub> eq	53.748	-35%	82.639	-6%	87.878	18%
Emissões Diretas	tCO <sub>2</sub> eq	20.326	-18%	24.681	-2%	25.164	43%
Emissões Indiretas	tCO <sub>2</sub> eq	33.422	-42%	57.958	-8%	62.714	11%

**M**  
SUSTENTABILIDADE



**SABEMOS O QUE CONTA**

Compromisso Millennium com a Sustentabilidade e a Responsabilidade Social Corporativa.

**MAIS PARA TODOS**



4.ª edição do Festival AZGO, Programa "Mais Moçambique Pra Mim", Moçambique.



COM A AMERICAN EXPRESS®,  
AO USAR JÁ ESTÁ A AJUDAR



PRIMEIRA COMPRA OU CASH ADVANCE  
=  
1€ AJUDA DE BERÇO



Campanha da American Express a favor da Ajuda de Berço, Portugal.



Arte Partilhada, Exposição "Pintura Naturalista na Coleção Millennium bcp", Museu Grão Vasco, Portugal.

# DOA O LITRO!

DIREÇÃO DE OPERAÇÕES



M

Campanha interna "DOa o Litro", a favor da Cáritas Portuguesa e da Comunidade Vida e Paz, Portugal.



## PONHA A SUA ENERGIA NESTA AÇÃO

6.º PEDITÓRIO NACIONAL DE PILHAS E BATERIAS

ESTE É O SEU MILLENNIUM. M



ENTREGUE AQUI AS SUAS PILHAS E BATERIAS USADAS E AGUDE. O INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA NA AQUISIÇÃO DE UM APARELHO DE TRATAMENTO.

707 50 24 24  
www.millenniumbcp.pt

MILHAR DE PILHAS  
SEM POLUÍNTOS  
A Energia de Sempre

Millennium bcp

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

TROQUE O ELEVADOR PELAS ESCADAS

APAGUE AS LUZES AO SAIR

SUSTENTABILIDADE

FAZEMOS A DIFERENÇA

POUPAR ÁGUA COMEÇA AQUI

M

Campanha interna de redução de consumos no âmbito da política ambiental do Banco, Portugal.

## NOTA METODOLÓGICA

### ÂMBITO DE REPORTE

O âmbito de reporte dos indicadores é internacional e integrou em 2014 as seguintes operações: Portugal, Polónia, 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 e em 2014 deixou de se reportar a Roménia, operações entretanto alienadas. Assim, grande parte das variações anuais dos indicadores deve ser interpretada como podendo estar impactadas pela saída das operações Grega e Romena do Grupo BCP.

### CRITÉRIOS DE CÁLCULO

#### INDICADORES SOCIAIS

##### Rotatividade

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

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

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

##### Ausências

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

##### Saúde

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

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

## INDICADORES AMBIENTAIS

### 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](http://www.globalreporting.org), e a APA (Agência Portuguesa do Ambiente), disponível publicamente em [www.apambiente.pt](http://www.apambiente.pt).

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

### 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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 2014, o Grupo BCP integrava diversos 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) integrou os índices “Euronext Vigeo Europe 120”, “Euronext Vigeo Eurozone 120” e “Ethibel Excellence Europe”, que incluem respetivamente as 120 e 200 empresas Europeias com melhor *performance* em matérias de sustentabilidade; ii) fez parte do “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, um reconhecimento que permite refletir o elevado desempenho do 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 sétima vez consecutiva o RESPECT Index. O projeto de avaliação, gerido pela Bolsa de Valores de Varsóvia (*Warsaw Stock Exchange*) em cooperação com a Associação da Bolsa de Valores e 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, relação com Investidores, gestão ambiental, envolvimento com a Comunidade e com os Colaboradores.



## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Para contactar o Millennium bcp, no âmbito dos temas de Sustentabilidade e em particular do conteúdo deste relatório, tem disponível a caixa de *e-mail*:

[sempremelhor@millenniumbcp.pt](mailto:sempremelhor@millenniumbcp.pt)

© Millennium bcp

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

Banco Comercial Português, S.A.  
Sociedade Aberta

Sede:

Praça D. João I, 28

4000-295 Porto

Capital Social:

4.094.235.361,88 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](mailto:investors@millenniumbcp.pt)

Direção de Comunicação

Av. Professor Doutor Cavaco Silva

Edifício 3 Piso 1 Ala C

2744-002 Porto Salvo

Telefone: (+351) 211 131 243

[comunicar@millenniumbcp.pt](mailto:comunicar@millenniumbcp.pt)

Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela KPMG em Portugal relativa ao exercício de 2014.

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

Abril 2015



*cutting through complexity*

