



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021



Sustentável

Índice

06	MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA
08	SÍNTESE DE INDICADORES
10	PRINCIPAIS DESTAQUES
12	CRIAÇÃO DE VALOR
14	INTRODUÇÃO
15	RELATO DE SUSTENTABILIDADE
16	EVOLUÇÃO RELATO NÃO FINANCEIRO
17	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) DAS NAÇÕES UNIDAS
18	POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
18	MODELO DE GOVERNO
19	PLANO ESTRATÉGICO 2021/2024
20	AGENDA REGULATÓRIA EUROPEIA
21	COMPROMISSOS
23	PRINCÍPIOS DE BANCA RESPONSÁVEL (PRB)
24	SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE (SBTI)
24	PARCERIAS
24	GESTÃO DOS RISCOS SOCIAIS E AMBIENTAIS
26	PRINCIPAIS EVENTOS
31	RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS
32	IDENTIFICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS
34	PDS - PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2021
36	RESPONSABILIDADE ECONÓMICA
38	ODS
40	REDE MILLENNIUM
42	SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO
43	INOVAÇÃO
45	ACIONISTAS
46	COLABORADORES
58	ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL
65	QUALIDADE DO SERVIÇO
72	POLÍTICA FISCAL
75	RESPONSABILIDADE SOCIAL
77	ODS
79	PARTICIPAR E PARTILHAR
83	LITERACIA FINANCEIRA
86	FUNDAÇÃO MILLENNIUM BCP
98	PRODUTOS E SERVIÇOS
106	SUSTAINABLE FINANCE DISCLOSURE REGULATION (SFDR)
109	BENEFÍCIOS A COLABORADORES
115	FORNECEDORES
116	DIREITOS HUMANOS

120 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

124 ODS

126 OPERAÇÕES SUSTENTÁVEIS

128 DESCARBONIZAÇÃO

131 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

140 TAXONOMIA UNIÃO EUROPEIA

142 TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)**147 ÍNDICES DE SUSTENTABILIDADE****149 RELATÓRIO DO AUDITOR EXTERNO****153 NOTA METODOLÓGICA****156 ANEXOS**

157 TABELA GRI - GLOBAL REPORTING INITIATIVE

166 TABELA SASB - SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD

169 TABELA UNGP - UN GUIDING PRINCIPLES REPORTING FRAMEWORK

172 TABELA DE ALINHAMENTO COM AS RECOMENDAÇÕES TCFD

173 TABELA DE ALINHAMENTO COM O MODELO DE RELATÓRIO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA DA CMVM



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



Nuno Amado
Presidente do Conselho
de Administração

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

O desempenho do Millennium bcp em 2021 foi marcado por uma atividade comercial muito intensa que conduziu ao reforço das tendências operacionais nos diversos mercados em que o Banco está presente, dinâmica que, apesar das restrições ainda associadas à evolução da pandemia, aos custos e contribuições obrigatórias específicas em Portugal e aos encargos relacionados com o risco legal da carteira denominada em CHF na Polónia, permitiu que em 2021 fosse atingido um resultado líquido consolidado positivo em 138,1 milhões de euros.

A robustez económica e financeira do Millennium bcp, plasmada em rácios de eficiência sólidos, numa estrutura de capital que supera os requisitos regulamentares, numa posição muito confortável de liquidez, e numa eficiência operacional elevada, contribuem para acentuar a sustentabilidade e resiliência do modelo de negócio do Banco.

A proximidade aos nossos clientes, potenciada por um percurso consistente de transformação digital do Banco continua a revelar-se decisivo para o reforço da confiança e do reconhecimento dos Clientes, os quais aumentaram para 6,1 milhões de Clientes, ao nível do grupo, com destaque para os Clientes mobile, que cresceram 20%, para 3,5 milhões, o que perfaz 56% da base dos Clientes totais.

Assumimos um forte compromisso com a sustentabilidade e com práticas de negócio ético, inclusivo e responsável, pelo que em 2021 o Millennium bcp voltou a estar ao lado das pessoas, da sociedade e das comunidades locais na criação continuada de valor social e na proteção do ambiente, do clima e da biodiversidade.

O novo Plano Estratégico “Superação 24” elegeu a Sustentabilidade como pilar fundamental da ambição do Banco, o que nos propomos concretizar através do robustecimento contínuo dos processos de gestão de risco e da oferta de produtos com critérios ESG (Environmental, Social e Governance), de modo uma dar resposta holística e coerente às crescentes solicitações e necessidades dos Clientes, bem como às expectativas dos reguladores nesta matéria, conferindo prioridade ao posicionamento do Millennium bcp no financiamento de modelos de desenvolvimento económico resilientes que promovam um “contrato social” sustentável, justo e inclusivo.

No apoio social, prosseguimos com atuações de apoio às pessoas e aos grupos carenciados e desprotegidos. Em 2021, em Portugal, renovámos a sólida parceria com o Banco Alimentar, dinamizando e participando com voluntários Millennium nas campanhas de recolha de alimentos a nível nacional, a que se somaram iniciativas de solidariedade a favor de instituições como a Associação Acreditar ou a CERCI de Oeiras.

Em Moçambique, no âmbito do programa de Responsabilidade Social do Millennium bim “Mais Moçambique pra Mim”, merecem destaque especial a entrega às autoridades locais de 100 camas para reforçar a capacidade operacional do Centro de Internamento e Tratamento de doentes com Covid-19 do Hospital Geral de Mavalane, para além do reforço do apoio às populações deslocadas na sequência de ataques ocorridos na região de Cabo Delgado.

Na Polónia, o programa “Financiar ABC” do Bank Millennium voltou às sessões presenciais de literacia financeira a nível nacional, com a realização de novos workshops nos quais apresentou, de forma inovadora e integrada, o essencial dos conceitos bancários a mais 5.000 crianças do ensino pré-escolar e às suas famílias.

Mantivemos ainda, em Portugal, através da Fundação Millennium bcp e num contexto condicionado pela pandemia Covid-19, o apoio à cultura, viabilizando eventos dirigidos a audiências muito distintas, divulgando e reconhecendo o mérito criativo e contribuindo para a recuperação do património histórico, edificado e museológico, destacando-se, em 2021, a reabertura do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC), espaço classificado como Monumento Nacional desde 2015 e que foi objeto de uma profunda renovação com o intuito de melhorar a experiência dos seus visitantes, bem como a inauguração da nova Galeria Millennium bcp, localizada no Museu Nacional de Arte Contemporânea no Chiado, que nasceu de um protocolo plurianual de parceria com o Museu.

A educação, a ciência, a investigação e o apoio aos mais vulneráveis são áreas nas quais a Fundação Millennium bcp está igualmente presente por via do apoio a iniciativas multidisciplinares que se distinguem pela inovação e pelo valor que criam para a sociedade e para o ambiente.

Ao nível do negócio, o Banco apoiou os investidores, empresas e famílias através da concessão de créditos sustentáveis e ajustados às suas necessidades e capacidades financeiras. Já nas acessibilidades, o Millennium bcp continuou a disponibilizar soluções integradas e inovadoras de banca eletrónica, em particular de mobile banking, para a distribuição digital dos seus serviços, contribuindo para a inclusão bancária dos cidadãos, com amplo reconhecimento dos Clientes do Grupo nas diferentes geografias em que estamos presentes.

O Microcrédito, solução de financiamento com a qual continuamos a apoiar o empreendedorismo e o autoemprego em Portugal e que tem beneficiado, enquanto instrumento de combate ao desemprego e à pobreza, da ligação com entidades que trabalham junto das populações socialmente excluídas, possibilitou a criação, em 2021, de 161 novos postos de trabalho, trazendo o valor acumulado, desde 2005, para mais de 7.300 empregos gerados por projetos financiados pelo Microcrédito do Millennium bcp.

Com o objetivo de manter uma redução constante da “pegada” ecológica do Banco, e assim contribuir para a proteção do meio ambiente, para a preservação dos recursos naturais e da biodiversidade e para a mitigação e adaptação às alterações climáticas, prosseguimos uma política Ambiental que promove uma cultura de consumo e investimento responsável. Como resultado deste compromisso, e apesar do ano de 2021 continuar a não favorecer análises comparativas, o Grupo BCP prosseguiu o percurso de redução do consumo de água (-23% vs. 2020), de energia (-12% vs. 2020) e de eletricidade (-23% vs. 2020), tendo ainda reduzido as emissões de gases com efeito de estufa (excluindo a carteira de crédito e Fornecedores) para cerca de 23.000 toneladas de CO₂, acentuando um perfil que, em 2021, foi reconhecido com a inclusão do Millennium bcp no “Europe’s Climate Leaders 2021” do Financial Times e do Bank Millennium no “Climate Leaders Poland 2021” da Forbes.

O Millennium bcp está comprometido com a igualdade de género. As iniciativas de apoio à natalidade e parentalidade, de conciliação entre o trabalho e a família, de desenvolvimento profissional e de oportunidades de liderança, que têm vindo a ser implementadas no âmbito do Plano para a Igualdade de Género, que revemos e publicamos anualmente, justificam a permanência do Banco, pela terceiro ano consecutivo, no Bloomberg Gender-Equality Index. Neste contexto, e depois de em 2020 ter aderido aos Womens’s Empowerment Principles (WEP) das Nações Unidas, o Millennium bcp integra agora o seu Steering Committe promovido pela Rede Portuguesa do Global Compact.

Salienta-se ainda, num quadro de igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão, o investimento efetuado na valorização e desenvolvimento profissional dos Colaboradores do Banco, traduzido em mais de 7.600 ações ministradas ao longo de 2021, a que corresponderam cerca de 726.000 horas de formação.

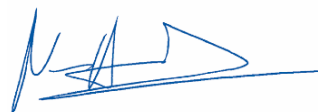
O Grupo BCP permanece alinhado com os 10 Princípios do Global Compact da Organização das Nações Unidas - vínculo que remonta a 2005 -, no âmbito do qual tem vindo a investir em medidas relacionadas com direitos humanos, incluindo a realização de um exercício de self assessment nas principais geografias do Grupo, mas também nas práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção.

Nota final para o processo de atualização do quadro referencial e identitário de Políticas corporativas do Grupo BCP que realizámos em 2021, com a revisão das Políticas de “Sustentabilidade”, “Ambiental”, “Direitos Humanos”, “Impacto Social” e “Diversidade e Igualdade de Oportunidades”, complementado pela publicação das novas Políticas de “Anticorrupção e Antissuborno” e de “Voluntariado Corporativo”.

Num enquadramento em que ainda persistem consequências da pandemia Covid-19 e que é agora marcado pela incerteza sobre a magnitude dos impactos resultantes da invasão da Ucrânia, o Millennium bcp sublinha o propósito de contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentável, justo e inclusivo das comunidades em que está inserido, com o objetivo último de reforçar, a cada dia, a relação de confiança que estabelecemos com os Clientes.



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



Nuno Amado
Presidente do Conselho de Administração

SÍNTESE DE INDICADORES

PRINCIPAIS INDICADORES

SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS

	Unid.	2021	2020	2019	2018	2017	Var. % 21/20
CLIENTES							
Número total de Clientes	Milhares	6 812	6 667	6 617	5 827	5 429	2,2%
Número de Clientes Ativos (1)	Milhares	6 143	5 705	5 598			7,7%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	91	188	301	327	343	-51,6%
Reclamações registadas (2)	Número	172 753	172 674	136 562	108 244	76 918	0,0%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	93,4%	93,0%	92,2%	99,3%	97,7%	---
ACESSIBILIDADES							
Sucursais	Número	1 288	1 380	1 536	1 101	1 120	-6,7%
Atividade em Portugal		434	478	505	546	578	-9,2%
Atividade Internacional		854	902	1 031	555	542	-5,3%
Sucursais abertas ao Sábado		162	167	143	122	118	-3,0%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		875	937	875	866	800	-6,6%
Internet	Nº de utilizadores	2 653 754	2 453 555	2 214 885	1 980 905	1 665 987	8,2%
Call Center	Nº de utilizadores	622 735	491 969	431 169	429 982	353 003	26,6%
Mobile banking	Nº de utilizadores	3 700 969	3 214 664	2 601 401	2 106 289	1 520 378	15,1%
ATM	Número	2 959	3 022	2 988	2 952	2 950	-2,1%
COLABORADORES							
Colaboradores Portugal	Número	6 289	7 013	7 204	7 095	7 189	-10,3%
Colaboradores Internacional	Número	9 731	10 322	11 377	8 972	8 653	-5,7%
Total	Número	16 020	17 335	18 581	16 067	15 842	-7,6%
INDICADORES LABORAIS (3)							
Distribuição por categoria profissional							
Comissão Executiva	Número	28	28	28	28	28	0,0%
Alta Direção		165	163	221	178	150	1,2%
Direção		1 735	1 874	2 157	1 728	1 642	-7,4%
Comerciais		9 048	9 949	10 664	9 446	9 424	-9,1%
Técnicos		4 067	4 067	4 388	3 682	3 531	0,0%
Outros		973	1 250	1 116	1 027	1 061	-22,2%
Distribuição por faixa etária							
<30	Número	2 565	2 841	3 350	2 393	2 235	-9,7%
[30-50[7 919	9 872	10 648	9 318	9 498	-19,8%
>=50		5 532	4 618	4 583	4 350	4 103	19,8%
Média de idades	Anos	42	41	41	41	41	2,4%
Distribuição por vínculo contratual							
Contrato permanente	Número	14 956	15 969	16 840	14 685	14 668	-6,3%
Contrato a termo		1 060	1 362	1 681	1 376	1 168	-22,2%
Estagiários		193	275	453	339	208	-29,8%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	213	230	254	215	187	-7,4%
Colaboradores portadores de deficiência		201	205	180	163	173	-2,0%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	9,7%	6,4%	12,5%	12,3%	9,7%	---
Taxa de mobilidade interna		16,3%	20,7%	16,3%	16,6%	18,5%	---
Taxa de saídas		17,5%	13,8%	11,9%	11,0%	10,3%	---
Livres associação (4)							
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,6%	99,8%	99,7%	99,7%	99,6%	---
Colaboradores sindicalizados		75,0%	77,0%	76,9%	78,6%	78,5%	---
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST (5)	Número	331	186	184	159	376	78,0%
Índice de Acidentes de Trabalho (6)	Índice	1,99	2,19	2,42	1,99	2,91	-9,1%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	1	0,0%
Taxa de absentismo	Porcentagem	5,4%	6,5%	4,8%	4,3%	4,2%	---
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,2	1,3	1,3	1,3	1,1	-8,4%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa (5)	tCO ₂ e	38 611	49 307	50 714	50 588	55 683	-21,7%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	43 750	59 214	62 527	59 664	63 131	-26,1%
Produção de resíduos	t	1 141	768	617	677	2 330	48,6%
Consumo de água (5)	m ³	163 747	208 817	276 460	281 666	366 872	-21,6%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	92,3%	92,2%	91,4%	92,2%	86,4%	---
DONATIVOS							
	Milhões de euros	2,7	2,0	2,1	2,0	1,9	35,0%

(1) Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥

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

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

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

(5) Dados não incluem Moçambique.

(6) Número de Acidentes por milhão de horas trabalhadas. Em 2020 a metodologia de cálculo foi alterada de acordo com o GRI (Global Reporting Initiative), tendo-se efetuado o ajuste retroativo da série.

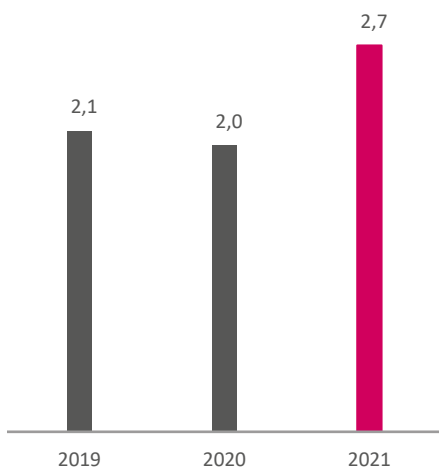
(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique desde 2015.

PRINCIPAIS DESTAQUES

Principais destaques

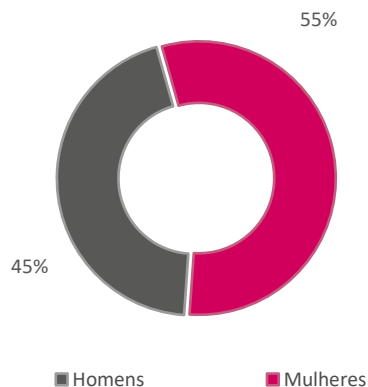
Donativos

(Milhões de euros)



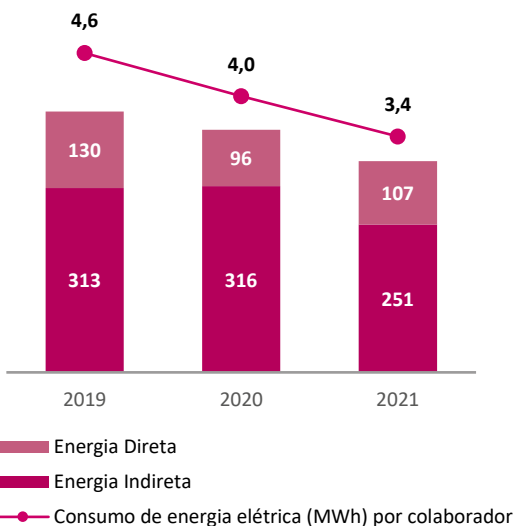
Distribuição de colaboradores por género

Distribuição por género (%)



Consumo total de energia ⁽¹⁾

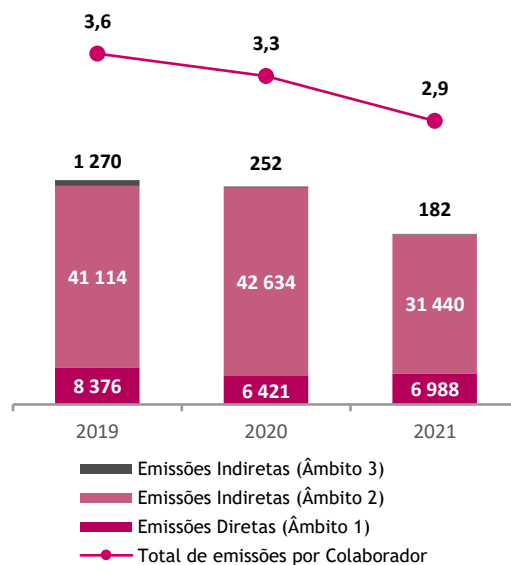
(TJ e MWh/colaborador)



⁽¹⁾ Inclui a central de cogeração, exclui as instalações com *data centres* em Portugal e os dados de Moçambique.

Emissões de GEE 2⁽²⁾

(tCO₂e)



⁽²⁾ Inclui valores do EuroBank desde outubro 2019. Não inclui valores de Moçambique.

CRIAÇÃO DE VALOR

Modelo de criação de valor



Eixos	Inputs	Outputs
Financeiro O BCP trabalha para promover serviços financeiros sustentáveis e para devolver aos acionistas e demais stakeholders retornos atrativos.	Recurso totais de Clientes: 90,1 mil ME Total de crédito: 58,2 mil ME Resultado líquido: 138,1 ME	Juros pagos sobre depósitos e outros recursos: 91,3 ME Impostos pagos: 203,6 ME
Manufaturado O BCP trabalha para oferecer um serviço de qualidade aos clientes, cada vez mais digital e com maior segurança.	N.º de clientes: 6,8 M N.º Clientes mobile: 3,5 M	Reclamações resolvidas < 7 dias: 93,4% NPS (Net Promoter Score) ⁽¹⁾ : 72,5% CSI Banca 2021 (Marktest) ⁽²⁾ : Millennium bcp é nº 1 no ranking
Intelectual O BCP trabalha para desenvolver e melhorar a oferta e serviços, adequando-os às mais recentes tendências e necessidades dos clientes.	Investimento em I&D: 32,1 ME ⁽³⁾	Horas Formação: 726.400 (56,1% M, 43,9% H) 45 por colaborador
Humano O BCP trabalha com e para as pessoas que compõem a sua força de trabalho e que garantem diariamente um serviço de qualidade.	N.º de colaboradores: 16.020 Distribuição por género: 55% M, 45% H Taxa de recrutamento: 9,7%	Satisfação dos colaboradores: 76% ⁽¹⁾⁽⁴⁾ Colaboradores com contrato permanente: 93,4% Colaboradores com acordo coletivo de trabalho: 99,6% ⁽⁴⁾
Sociál O BCP trabalha no sentido de apoiar as comunidades envolventes, capacitando-as e dotando-as de meios que permitam acrescentar valor social.	Donativos: 2,7 ME Pagamento a fornecedores locais: 92,3% Social Bonds ⁽²⁾ : 500 ME	Fundação Millennium bcp apoia 102 projetos: 60/3 na Cultura, 14% no Conhecimento e 26% na Solidariedade Social ⁽⁴⁾
Natural O BCP trabalha para minimizar os Impactos negativos sobre o meio ambiente e a biodiversidade, seja nas suas operações seja no apoio aos seus clientes.	Energia elétrica consumida: 43.750 MWh Em Portugal, 100% proveniente de fontes renováveis	2,89tCO ₂ emitidas / colaborador 3,4 MWh consumidos / colaborador

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas



⁽¹⁾ Apenas inclui operações em Portugal
⁽²⁾ Dados referentes a 2020, uma vez que à data de publicação do relatório o valor de 2021 ainda não tinha sido apurado
⁽³⁾ Dados de 2020 (em 2021 não foi realizado)
⁽⁴⁾ Valor reflete as operações em que este regime é aplicável (PT e AZ)

INTRODUÇÃO

Introdução

O Banco Comercial Português publica com periodicidade anual, desde 2004, Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o GRI (*Global Reporting Initiative*), agora na sua versão *Standards*

Tema material: **REPORTE E COMUNICAÇÃO**

Relato de Sustentabilidade

O Relatório de Sustentabilidade, que vai já na sua 18.ª edição, permite obter uma visão global e integrada do desempenho do Grupo BCP nas dimensões Económica, Social e Ambiental, mas também o detalhe relativo a cada uma das suas operações, Portugal, Polónia e Moçambique.

Quanto aos formatos adotados, e depois da emissão de Relatórios autónomos entre 2004 e 2008, o Banco decidiu, em 2009, incluir no volume I do Relatório e Contas um capítulo síntese das atividades do Millennium no âmbito da Sustentabilidade e publicar a versão integral do Relatório de Sustentabilidade apenas em formato digital.

Em 2010, de forma a refletir o alinhamento das políticas de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social na estratégia e negócio do Grupo BCP, procedeu-se à integração do Relatório de Sustentabilidade e Relatório e Contas. Foi, também, publicado o documento Progressos e Objetivos, um relatório complementar com a evolução das ações previstas no Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), no ano de reporte. Esta metodologia de reporte adotada em 2010 manteve-se em 2011 e 2012.

Já em 2013, o Millennium bcp decidiu manter um capítulo - Negócio Responsável - de relato dos temas de Sustentabilidade no Relatório e Contas do Banco, mas voltou a publicar - em volume autónomo e independente, apenas disponível em formato digital - um documento voluntário com o detalhe das atividades desenvolvidas no ano no Grupo BCP, formato que se manteve estável até 2016.

No quadro do estatuído pelo DL n.º 89/2017 de 28 de julho, referente à obrigatoriedade de divulgação anual de informação não-financeira e informação sobre diversidade por parte de certas grandes empresas, o Millennium bcp manteve, entre 2017 e 2020, um formato dual, materializado na informação síntese incluída no capítulo do Relatório e Contas – Demonstração Não Financeira – e na informação de detalhe constante do Relatório de Sustentabilidade.

Atenta a interpretação que fazemos das tendências e das orientações sobre o relato de informação não financeira e as novas exigências regulamentares, o Banco decidiu abandonar a prática que vinha seguindo nos últimos anos de incluir um capítulo sobre Sustentabilidade no Relatório e Contas, voltando, no relatório de 2021, a concentrar toda a informação e indicadores não financeiros no Relatório de Sustentabilidade. Este documento, de âmbito internacional, pretende assim continuar a dar resposta às expectativas dos *Stakeholders* do Grupo BCP, identificadas

através de análises de materialidade regulares e do *feedback* contínuo recebido através das plataformas, canais e fluxos de comunicação disponíveis.

O presente documento foi elaborado de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo GRI Standards (*Global Reporting Initiative*), para a opção “*in accordance core*” e respetivo suplemento do setor financeiro, os princípios da inclusão, materialidade e resposta da Norma AA1000APS (2008) e verificado por entidade externa em conformidade com os princípios definidos pela *International Standard on Assurance Engagements 3000*.

O âmbito e metodologia de cálculo dos indicadores reportados e limitações do reporte estão detalhados no final do relatório, na Nota Metodológica. A informação complementar reportada, nomeadamente as tabelas de indicadores (i) do GRI, que inclui a correspondência com os Princípios do Global Compact das Nações Unidas e as orientações da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), (ii) dos Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e (iii) dos UN Guiding Principles Framework, estão disponíveis para consulta nos anexos do relatório e no *website* institucional do Banco, em www.millenniumbcp.pt, área de Sustentabilidade.

O perímetro de reporte conjugado do (i) **Relatório e Contas do Millennium bcp**, (ii) **Relatório e Contas e de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) do Bank Millennium**, (iii) **Relatório e Contas do Millennium bim**, (iv) **Relatório e Contas das Fundações Millennium bcp** e (v) **Bank Millennium**, contempla a divulgação, nas suas diferentes dimensões, da informação relevante sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas identificados na matriz de materialidade disponível no capítulo *Relação com Stakeholders*.

O Grupo BCP, subscritor do Global Compact das Nações Unidas desde 2005, reconhece também a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e da Agenda 2030 das Nações Unidas, pelo que ao longo do presente documento estão sinalizados os contributos mais diretos da atividade do Grupo BCP para a sua prossecução.

Evolução do Relato Não Financeiro

A abordagem de sustentabilidade do Grupo BCP é orientada pelas principais tendências de reporte e desempenho nos temas ambientais, sociais e de governo, ao nível nacional e internacional.

Assim, no seu Plano Diretor de Sustentabilidade, o Millennium bcp contempla diversos objetivos que respondem às tendências mais recentes em matéria de Finanças Sustentáveis e de relato de informação não financeira, como a adesão em curso aos Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas (UNEP FI), o cumprimento das metas definidas no âmbito dos ODS das Nações Unidas, a adaptação às novas diretrizes da União Europeia (UE) sobre relato não financeiro, incluindo as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), o alinhamento com os Regulamentos que visam o “Estabelecimento de um regime para a promoção do investimento sustentável” Regulamento UE n.º 2020/852, vulgo Taxonomia) ou de “Divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros” (Regulamento UE n.º 2019/2088, SFDR no acrónimo inglês) ou ainda a definição de metas certificadas pelo Science Based Targets initiative (SBTi) e alinhadas com o Acordo de Paris.

O Banco considera ter um papel no cumprimento dos compromissos europeus e internacionais, reconhecendo a importância do envolvimento e alinhamento do setor financeiro para uma transição de um modelo de desenvolvimento económico sustentável. A nível de alterações climáticas, o Banco assume o compromisso com o Acordo de Paris e o objetivo de limitação do aumento da temperatura média abaixo dos 1,5°C. No que toca a liderança ética e responsável, sublinhamos o compromisso do Grupo BCP com os Princípios do Global Compact, definidos pelas Nações Unidas, que têm como objeto de ação 10 Princípios no âmbito dos Direitos Humanos, Condições de Trabalho, Proteção do Ambiente e Anticorrupção.

Em termos de diretrizes de reporte, o Banco desenvolve o seu Relatório de Sustentabilidade alinhado com os GRI Standards, publicando igualmente os indicadores SASB, designadamente os associados ao setor financeiro, bem como as recomendações da TCFD e, em Portugal, da CMVM. O presente relatório inclui também, pela primeira vez o relato sobre Direitos Humanos de acordo com o UN Guiding Principles Framework.

Nos temas relativos a Sustainable Finance, o Banco monitoriza a evolução do contexto legal e regulatório do setor financeiro (nomeadamente os diplomas resultantes do Plano da Comissão Europeia para o Financiamento Sustentável e as linhas de orientação definidas pelo Banco Central Europeu e pelas Autoridades de Supervisão Europeias) e participa em diversos Grupos de Trabalho, nacionais e internacionais, nestas áreas temáticas.

Adicionalmente, o Grupo BCP tem vindo a garantir um alinhamento cada vez mais efetivo entre a oferta, processos de negócio e operações de suporte com os temas ESG (*Environmental, Social e Governance*), concretizado na integração de aspetos ambientais e sociais nas atividades da empresa, desde o modelo de governo e gestão de risco à oferta e gestão das atividades internas.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas

Os (ODS) das Nações Unidas, aprovados em setembro de 2015, representam o maior compromisso voluntário global – já formalizado por 193 países dos cinco Continentes – e ambicionam melhorar a qualidade de vida da população mundial – nas dimensões social, ambiental e económica – até 2030.

Considerando que a persecução dos seus 17 objetivos, e das suas 169 metas, implica um esforço conjunto dos estados, da sociedade civil e das entidades privadas, nomeadamente das empresas, o Banco assume o compromisso de trabalhar de forma ativa para um desenvolvimento sustentável, socialmente inclusivo e ambientalmente responsável, em todas as geografias em que opera.

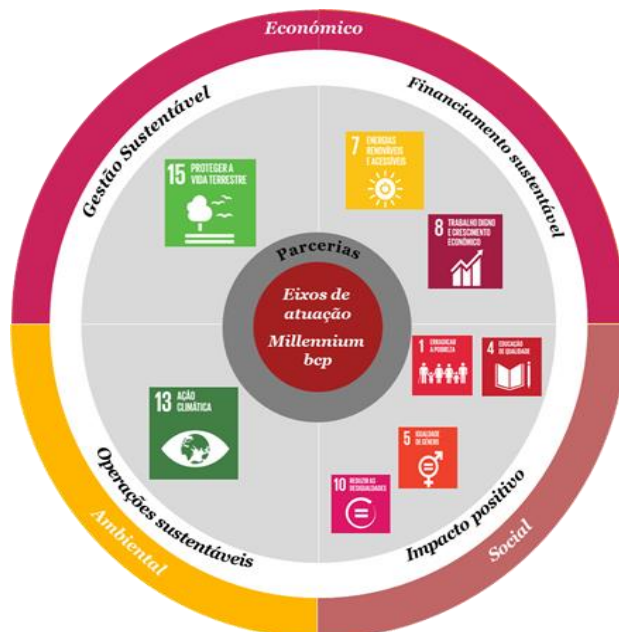
O envolvimento do Millennium bcp na concretização dos ODS pode ser encontrado, desde logo, na matriz do Banco, em particular na sua relação de proximidade com as Pessoas e capacidade para acrescentar valor social, mas também na procura de produtos e canais de distribuição inovadores e inclusivos e no espírito de serviço ao Cliente.

O BCP reconhece nos ODS um quadro de referência unificador

e aspiracional que vai permitir redigir um novo “contrato social” e estimular processos de mudança que a realidade económica, social e ambiental nos impõe e exige.

Assim, no âmbito de um processo contínuo com o qual se pretende estabelecer a relação – e identificar os pontos de convergência – entre a atividade do Banco, os seus valores éticos e cultura de empresa, e o preconizado pelos ODS, identificámos e caracterizámos, no quadro do Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, o contributo do Banco para a concretização dos Objetivos e a forma como estamos a adequar a nossa proposta de valor nas diferentes operações às necessidades e expectativas das partes interessadas.

O BCP identifica, nesta fase, como prioritários para a implementação da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, os ODS 1 (Erradicar a Pobreza), 4 (Educação de Qualidade), 5 (Igualdade de Género), 7 (Energias Renováveis e Acessíveis), 8 (Trabalho Digno e Crescimento Económico), 10 (Reduzir as Desigualdades), 13 (Ação Climática), 15 (Proteger a Vida Terrestre) e 17 (Parcerias para a Implementação dos Objetivos).



Política de Sustentabilidade

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

Neste contexto, é possível dividir a intervenção do Banco em três eixos fundamentais:

- Ambiente – implementação de medidas que fomentem a transição justa e inclusiva para um modelo de desenvolvimento económico descarbonizado, incluindo a incorporação da vertente ambiental nos modelos de risco do Banco e na oferta de produtos e serviços;
- Social – envolvimento com a comunidade externa e com a comunidade interna;
- Governo corporativo – integração dos princípios de sustentabilidade nos processos de decisão do Banco.

O Millennium bcp assume assim, como parte integrante do seu modelo de negócio, o propósito 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.

Modelo de Governo

O Millennium bcp, no contexto do Plano Diretor de Sustentabilidade, reviu em 2020 o modelo de governo do Banco, criando um Comité de Sustentabilidade ([Regimento do Comité de Sustentabilidade](#)).

Este comité, dependente da Comissão Executiva e presidido pelo CEO, é o órgão responsável pela apreciação, debate e monitorização da implementação, numa ótica corporativa, da estratégia de Sustentabilidade – que inclui as dimensões económica, social, ambiental e de alterações climáticas –, do Millennium bcp, cabendo-lhe, em particular, as seguintes funções:

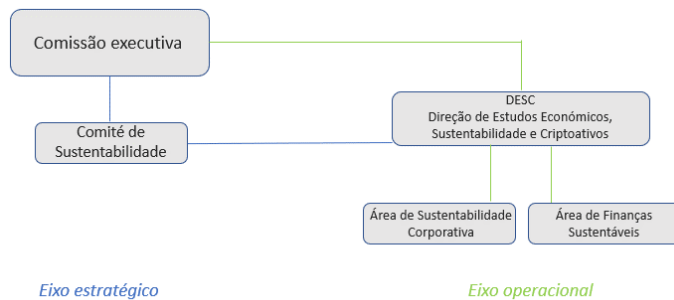
- Coadjuvar a CE na integração dos princípios de Sustentabilidade (Ambientais, Sociais e de Governo Corporativo) nos processos de decisão e gestão do Banco;
- Análise e aprovação das iniciativas necessárias à implementação das ações definidas para materialização dos eixos estratégicos do Plano Diretor de Sustentabilidade em vigor, assim como outras alterações ou adaptações necessárias ao cumprimento dos objetivos definidos;
- Acompanhamento e monitorização do progresso das iniciativas aprovadas, do cumprimento dos respetivos prazos e orçamentos e da evolução dos resultados alcançados, assim como dos principais indicadores de desempenho das dimensões do plano.

Em 2021, o Grupo BCP, reforçando o seu modelo de governo, reviu e actualizou um conjunto de políticas e princípios corporativos, a saber:

- I. Política de Sustentabilidade;
- II. Política Ambiental;
- III. Política Impacto Social;
- IV. Política Direitos Humanos;
- V. Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades;
- VI. Política de Anticorrupção e Antissuborno;
- VII. Princípios de financiamento responsável: projetos excluídos e condicionados.

([Principais Políticas e Princípios Corporativos - Millenniumbcp](#))

Ao nível do Conselho de Administração, o acompanhamento dos temas de Sustentabilidade é da competência da Comissão de Governo Societário, Ética e Deontologia.



Plano Estratégico 2021/2024

No novo Ciclo do Plano Estratégico, o Millennium irá continuar a procurar explorar oportunidades de negócio relacionadas com sustentabilidade, bem como gerir os riscos físicos e de transição do seu portfolio para se afirmar como referência no mercado. O Millennium irá inovar em produtos próprios com classificação verde e social dirigidos a particulares (por exemplo, aumentando as soluções de investimento conformes com critérios ESG) e a empresas (por exemplo, empréstimos com taxa de juro indexada a critérios “E”).

Além disso, o banco irá explorar alternativas de parceria para alargar a sua oferta de produtos ESG, por exemplo, no financiamento de obras em imóveis dirigidas à melhoria da sua auto-suficiência energética e do ecossistema de veículos elétricos. O Millennium bcp irá igualmente explorar parcerias destinadas a providenciar serviços de consultoria e aconselhamento às empresas para as apoiar no respetivo processo de transição verde.



Procurando tornar-se o parceiro de eleição para a transição energética, o Banco está comprometido em aumentar a emissão de obrigações ligadas a critérios de sustentabilidade (SLB) e de obrigações ESG, para se tornar líder em Portugal neste domínio, dando tração à relevância estratégica deste tipo de obrigações na estratégia da UE para as Finanças Sustentáveis.

Os objetivos que o Millennium bcp está a definir estão alinhados com a aspiração de se afirmar como referência em Portugal neste domínio durante este ciclo do Plano Estratégico: média dos ratings dos três principais índices (DJSI, CDP e MSCI) acima de 80%, tendo todas as suas instalações em Portugal a operar com energias totalmente renováveis até ao final de 2021 e com a redução da exposição a setores com utilização intensiva de carvão.

Adaptar os modelos e processos de negócio para corresponder às expectativas de Clientes e das comunidades no domínio da sustentabilidade, beneficiando das oportunidades que lhe estão associadas e correspondendo às exigências regulatórias



Inovar em produtos próprios com classificação verde e social dirigidos a Particulares e Empresas, apetite de risco e estrutura de *funding* influenciados pela adoção de um modelo de negócio verde



Explorar parcerias para alargar a oferta de produtos ESG, providenciando serviços de consultoria e aconselhamento às empresas para as apoiar no respetivo processo de transição



Aumentar a originação de obrigações ligadas a critérios de sustentabilidade e de emissão de obrigações ESG



Estabelecer uma comunicação forte com *stakeholders* internos e externos, formando todos os Colaboradores e relacionando incentivos com comportamentos e resultados alinhados a critérios ESG

>50%

Redução do nível de exposição ao carvão e produtos petrolíferos nas operações europeias*

>50%

Green project finance

#1

Originação de obrigações green em Portugal

*Excluindo o financiamento para a transição energética e as exposições de curto-prazo para o financiamento das atividades correntes | Descrição não-exaustiva de medidas.

Agenda Regulatória Europeia

O contexto regulatório nacional e europeu sobre matérias de Sustentabilidade, incluindo as relativas às finanças sustentáveis, é hoje, resultado de uma acelerada dinâmica legislativa, mais complexo, exigente e multidisciplinar. O conjunto, progressivamente alargado, de orientações e obrigações ESG (*Environmental, Social e Governance*) com impacto no modelo de governo, proposta de valor e práticas de reporte corporativo sobre informação não financeira, exige das organizações uma constante capacidade de adaptação e ajustamento que permita responder a novos requisitos e expectativas dos *Stakeholders*.

No caso do Grupo BCP, o Relatório de Sustentabilidade responde às diferentes solicitações de reporte sobre o desempenho e indicadores de Sustentabilidade, a saber:

- Diretiva 2014/95 relativa à divulgação por parte de grandes empresas e grupos de informações não financeiras e de informações sobre a diversidade, publicada em outubro de 2014, que impõe o reporte de informação não financeira a um conjunto de organizações, nomeadamente informações sobre o desempenho social e ambiental, transposta para a lei portuguesa através do DL n.º 89/2017;
- Acordo de Paris, assinado em dezembro de 2015, é um plano de ação para limitar o aquecimento global bem abaixo dos 2°C em relação aos níveis pré-industriais e abaixo de 1,5°C, ratificado por todos os países da União Europeia;
- Plano de Ação para as Finanças Sustentáveis, lançado pela Comissão Europeia em março de 2018, documento de onde viriam a emanar diretivas e regulamentos de extrema relevância para o reporte de informação não-financeira por parte de organizações que compõem o setor financeiro;
- Regulamento EU 2019/2088 relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR), adotado pela União Europeia em novembro de 2019, cujo objetivo é tornar a informação sobre produtos financeiros e o seu contributo para a sustentabilidade comparável e mais facilmente compreendida pelos investidores e outros utilizadores da informação e que entrou em vigor em março de 2021;
- Regulamento da Taxonomia (Regulamento EU n.º 2020/852), adotado em junho de 2020, publicado no âmbito do Plano de Ação para as Finanças Sustentáveis, que vem complementar partes do SFDR e que consiste num sistema de classificação único para as atividades ambientalmente sustentáveis que tem como objetivo permitir aos investidores reorientar os seus investimentos para empresas mais sustentáveis;
- Relatório final e um draft dos Standards técnicos regulamentares (RTS) lançado em fevereiro de 2021, pela ESA

(comité conjunto das três autoridades supervisoras europeias - EBA, EIOPA e ESMA), documentos que contêm as orientações relativas às obrigações decorrentes do SFDR.

- Proposta de Diretiva sobre o Reporte de Sustentabilidade Corporativo (CSRD), publicada em abril de 2021 pela Comissão Europeia, vem substituir a Diretiva 2014/94, e que passa a exigir a um conjunto mais alargado de empresas que passem a publicar informação não-financeira sobre o seu desempenho de acordo com os Standards de Reporte de Sustentabilidade Europeus, que se encontram em desenvolvimento;
- Lei de Bases do Clima (Lei n.º 98/2021), publicada em dezembro de 2021, que, no seu artigo 38º, estabelece que o risco climático deve ser considerado no governo das sociedades e incorporado nos seus processos de tomada de decisão e que deve ser reportada informação sobre os riscos climáticos identificados.

Compromissos

Na sequência da adesão aos “Princípios do Global Compact” das Nações Unidas, formalizada em 2005 e reafirmada em 2018, o Grupo BCP compromete-se 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.

Em 2019, no âmbito do “Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal”, promovido pelos Ministérios do Ambiente, das Finanças e Economia (no contexto do Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050) e que contou com a participação dos principais Bancos do mercado, Supervisores e Associações setoriais, foram produzidos dois documentos: (i) [“Linhas de orientação para acelerar o financiamento sustentável em Portugal”](#); e (ii) [“Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal”](#) – subscrita pelo Millennium bcp -, que procuram evidenciar a importância da integração dos riscos ambientais, sociais e de governação nos processos de decisão e de gestão de risco do setor financeiro.

No contexto das finanças sustentáveis, o Millennium bcp foi, em 2020, um dos subscritores Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável" promovido pelo BCSD Portugal, associando-se a uma declaração coletiva de vontade de, num momento de viragem e recuperação económica imposta pela situação pandémica, contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: (i) Promoção do crescimento; (ii) Busca da eficiência; (iii) Reforço da resiliência; (iv) Cidadania corporativa e (v) Promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo.

Já em 2021, o Millennium bcp, integrando um grupo de mais de 80 empresas portuguesas, assinou o Manifesto "Rumo à COP26" do BCSD Portugal (Business Council for Sustainable Development), reconhecendo a importância desta conferência para o diálogo global sobre a descarbonização dos modelos de desenvolvimento e para o cumprimento do Acordo de Paris.

O Millennium bcp subscreveu igualmente o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia”, promovido pela CML em 2020, que junta mais de 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade que fomente uma dinâmica coletiva que permita cumprir as metas definidas pelo Acordo de Paris e acelerar o caminho para a neutralidade carbónica.

Neste quadro, o Millennium bcp propõe-se concretizar, até 2030, as seguintes iniciativas:

- #1 Energia – Instalar iluminação LED em todos os edifícios;
- #2 Energia – Instalar (mais) equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade de área de cobertura;
- #3 Água – Implementar soluções que permitam a reutilização da água;
- #4 Economia circular – Eliminar o recurso a plásticos de utilização única;
- #5 Cidadania e Participação – Divulgar materiais da Capital Verde pelos Colaboradores e/ou Clientes.



Em 2021, Millennium bcp assina o Manifesto "Rumo à COP26" do BCSD Portugal, reconhecendo a importância da descarbonização dos modelos de desenvolvimento e do cumprimento do Acordo de Paris

Em 2019, o Banco tinha já aderido ao “Pacto Empresarial de Mobilidade de Lisboa”, uma iniciativa conjunta da Câmara Municipal de Lisboa (CML), do WBCSD - World Business Council for Sustainable Development e do BCSD Portugal, que agrega, num acordo voluntário público, empresas que desenvolvem atividade em Lisboa e têm como ambição comum melhorar e transformar a mobilidade na cidade, tornando-a mais sustentável.

Para isso, o Millennium bcp propõem-se (i) aumentar a proporção de veículos elétricos e híbridos *plug-in* na frota operacional e de uso privado e (ii) manter à disposição dos colaboradores uma *pool* de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações de serviço.

O Millennium bcp subscreveu também o “Guia do CEO sobre Direitos Humanos”, uma iniciativa do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) e do *Business Council for Sustainable Development* (BCSD Portugal) concretizada em 2019. O Guia incorpora as políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

Acentuando o seu compromisso com os direitos humanos e uma gestão ética e inclusiva, o Millennium bcp subscreveu em 2020 o “*Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation*” do Global Compact das Nações Unidas, uma declaração internacional que visa demonstrar o compromisso com uma liderança ética, assente em boas práticas de *governance*, materializada através de valores, estratégia, políticas, operações e relações de proximidade e envolvimento com todos os *stakeholders*. Este compromisso visa também o estabelecimento de uma parceria com as Nações Unidas, Governos e Sociedade Civil, com o intuito de contribuir para o fortalecimento da justiça e transparência, promovendo a igualdade e o respeito pelos direitos humanos.

Ainda em 2020, o Millennium bcp aderiu ao “*Womens’s Empowerment Principles*” (WEP) do Global Compact das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género que evidencia a nossa visão de longo prazo e a vontade de integrarmos – e impulsionarmos – uma dinâmica coletiva assente na cooperação e na confiança.

No âmbito do compromisso com a Diversidade e Igualdade de Género - espelhado na Política corporativa de “[Diversidade e Igualdade de Oportunidades](#)” -, foi aprovado pela Comissão Executiva um plano de ações relativo à igualdade de género com actualização anual, entretanto já actualizado para 2022 - [Plano para a Igualdade de Género](#) -, com acompanhamento regular da sua execução pelo Comité de Recursos Humanos. As iniciativas propostas agregam-se em seis grandes pilares, a saber:

- Medidas de Igualdade de Género;
- Indicadores de gestão monitorizados regularmente;
- Aplicação rigorosa da Política de Remunerações e Promoções;
- Maior participação do género menos representado nos programas de desenvolvimento de competências de Liderança;
- Admissão de novos colaboradores com critérios de diversidade de género e igualdade salarial; e
- Apoios *work-life balance*.

O Millennium bcp é subscritor da Carta de Princípios do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Este documento estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial e permite que as empresas subscritoras possam ser reconhecidas junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade.

O Bank Millennium é, desde 2018, subscritor da Carta para a Diversidade na Polónia, compromisso que reafirma a sua determinação em respeitar e promover a diversidade entre clientes e colaboradores.

O Banco foi ainda incluído no ranking “*European Diversity Leaders 2022*”. Na última lista do Financial Times, 850 empregadores foram selecionados, entre 15.000 empresas europeias, como referências na implementação e promoção de práticas de diversidade nas suas organizações.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

LISBOA CAPITAL VERDE	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Iluminação LED - Instalação de iluminação LED em todos os edifícios (interior e exterior, se aplicável)	Dez. 2025	80% (1)
Solar Fotovoltaico - Instalação de equipamentos de produção de eletricidade solar fotovoltaica, nos edifícios com exposição solar adequada e com disponibilidade	Dez. 2030	50% (2)
Reutilização de água - Implementação de soluções para reutilização da água	Dez. 2021	100%
Plásticos de utilização única Eliminar a utilização de plásticos de utilização única	Dez. 2021	100%
Sensibilização - Divulgação pelos colaboradores e/ou associados, dos objetivos de Lisboa relativos a ambiente e ação climática	Dez. 2020	100%
Veículos elétricos - Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos de uso privado e em frotas operacionais.	2025: 30% 2030: 80%	4,3% (elétricas e híbridas)
Pool de carros - Ter à disposição dos colaboradores uma pool de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações em serviço.	Ter Pool viaturas p/ utilização colaboradores	22% da frota atual
Pacto de Mobilidade Empresarial para a Cidade de Lisboa (PMEL) (3)	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Veículos elétricos - Aumentar a promoção de veículos elétricos em frotas de veículos de uso privado e em frotas operacionais.	2025: 30% 2030: 80%	4,3% (elétricas e híbridas)
Pool de carros - Ter à disposição dos colaboradores uma pool de carros que possam ser reservados e usados conforme necessário para deslocações em serviço.	Ter Pool viaturas p/ utilização colaboradores	22% da frota atual
Carta Compromisso para o Financiamento Sustentável	OBJETIVO	GRAU CONCRETIZAÇÃO
Promover o debate sobre a Sustentabilidade e sobre os riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governação ao nível dos CA, tendo em vista que esses riscos e oportunidades sejam considerados na definição das respetivas estratégias.	2030	Reforço do Compromisso com a Sustentabilidade definido no Plano Estratégico 2024
Promover a formação em Financiamento Sustentável dirigida aos seus colaboradores nos diversos níveis da organização, com enfoque para a área de análise de risco de crédito, produtos financeiros, comercial e/ou produção.	2030	Em 2021 realizámos uma formação universal de Sustentabilidade (concluída por 5.815 colaboradores)
Acompanhar a revisão dos critérios de PME Líder e PME Excelência, de forma a incorporar, gradualmente, os temas da sustentabilidade nesses critérios e aceitar a possibilidade de se criar uma categoria PME Verde ou PME Sustentável	2030	Em curso
Promover a gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento	2030	Em curso
Acompanhar e participar nos trabalhos futuros decorrentes do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável	2030	Em curso

(1) Nos interiores das Sucursais, as lâmpadas são substituídas por LED sempre que sejam necessárias as respetivas manutenções.

(2) O Millennium bcp tem instalada no Taguspark uma Central Fotovoltaica com 1 MW de potencia e irá instalar outra em 2022 com a mesma capacidade.

(3) Objetivos comuns com Lisboa Capital Verde

Compromisso com os Princípios de Banca Responsável

No quadro do Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, o Millennium bcp decidiu aderir ao United Nations Environment Programme - Finance Initiative (UNEP-FI) e subscrever os seus Princípios de Banca Responsável (PRB), acentuando, desta forma, o compromisso com políticas de investimento responsável e a consciência dos impactos da sua atividade na sociedade e no planeta. Desenvolvidos pelo UNEP-FI em cooperação com 30 bancos fundadores, os PRB consideram seis Princípios de Banca Responsável, a saber:

- I. Alinhamento;
- II. Impacto e Definição de Metas;
- III. Consumidores e Clientes;
- IV. Partes interessadas;
- V. Governance e Cultura;
- VI. Transparência e Responsabilidade.

Com a adesão à UNEP-FI e a subscrição dos PRB, que hoje juntam já mais de 130 Bancos a nível mundial, o Millennium bcp compromete-se a fazer parte de uma dinâmica transformadora em curso no sector financeiro que coloca a Sustentabilidade no centro da sua estratégia, integrando estes Princípios na sua proposta de valor, processos e operações nas diferentes geografias e áreas de negócio.

Diagnóstico e próximos passos

De forma a perceber o nível de alinhamento com os PRB, o Banco realizou, em 2021, um exercício inicial de avaliação do posicionamento do Millennium bcp, do Bank Millennium e do Millennium bim face aos Princípios. Sem prejuízo do aprofundamento deste diagnóstico, foi já possível identificar um conjunto de ações a considerar, de que é exemplo a análise do impacto da atividade desenvolvida pelo Banco nas pessoas e no ambiente com utilização da Portfolio Impact Tool, recomendada pela UNEP-FI.

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 compreendeu ainda um conjunto de ações relevantes para o alinhamento com os Princípios, de que se destacam: (i) programas de formação em sustentabilidade com o objetivo de fomentar uma cultura de financiamento sustentável em todos os níveis da organização; (ii) orientações de sustentabilidade para fornecedores e avaliação do cumprimento de requisitos socioambientais propostos; (iii) reforço da oferta de produtos e serviços sustentáveis.

O Millennium bcp reportará, nos termos acordados, o progresso do seu alinhamento com os PRB 18 meses após a conclusão do processo de formalização da subscrição a este compromisso voluntário, prevista para 2022.

Compromisso com os Science Based Targets

Assumindo o seu papel, enquanto organização e financiador, na facilitação da transição global para uma economia de baixo carbono, o Millennium bcp reconhece a necessidade de reduzir as suas próprias emissões de gases com efeito de estufa nas suas operações e as atribuíveis à carteira de crédito/investimento. O Banco está assim, no contexto do seu Plano Diretor de Sustentabilidade, a trabalhar no sentido de definir metas de redução de emissões com base científica alinhadas com os critérios da Science Based Targets initiative (SBTi).

O SBTi é uma iniciativa global que permite que as empresas estabeleçam metas ambiciosas de redução de emissões alinhadas com a ciência e com o nível de descarbonização necessário para cumprir as metas do Acordo de Paris.

Em 2021, o Banco realizou, também, uma análise estimativa da pegada de carbono originada pela sua carteira de crédito e pela cadeia de fornecedores, informação que apoiará a definição de metas de emissões de *Scope 3*.

Parcerias

O BCP, consciente da importância da partilha de boas práticas e da participação ativa no aprofundamento dos princípios de Negócio Responsável, é associado e parte dos órgãos sociais e do conselho consultivo do BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável.

É também membro do *Global Compact Network Portugal* das Nações Unidas (GCNP) e, numa lógica de proximidade e de apoio às comunidades envolventes, do Programa Oeiras Solidária (POS).

Participa ainda num conjunto selecionado de grupos de trabalho e de fóruns de reflexão sobre Sustentabilidade e Finanças Sustentáveis, presença que deve ser entendida no contexto do Plano de Ação da União Europeia, das alterações em curso no quadro normativo e regulamentar e da evolução das práticas de gestão de risco e de negócio aplicáveis a matérias ESG, no que constitui também uma oportunidade para (re)avaliar impactos, antecipar tendências e projetar transformações futuras.

Assim, integra, entre outros, os Grupos de Trabalho sobre *Sustainable Finance* da (i) APB - Associação Portuguesa de Bancos; (ii) EBF - European Banking Federation; (iii) BCSD Portugal, onde é um dos promotores do *website* www.sustainablefinance.pt, e (iv) AEM - Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado.

É igualmente parte do: (v) Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável em Portugal do Ministério do Ambiente; (vi) Subcomissão Técnica de Finanças Sustentáveis ISO/TC 322 da APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial e da ISO – International Organization for Standardization, (vii) da *Task Force* sobre Taxonomia ESG da APB e (viii) do International Chamber of Commerce (ICC) Working Group on Sustainable Finance.

Na sequência da adesão aos Women's Empowerment Principles (WEP), formalizada em 2020, o Millennium bcp integra ainda o Steering Committee WEP Portugal, promovido pelo GCNP.

Gestão de riscos sociais e ambientais

O BCP dispõe de um processo anual para identificar, avaliar e gerir mais de 60 tipos de riscos, processo este que inclui riscos ESG, que têm ganho uma relevância crescente no âmbito da atividade do Banco, quer pela densificação do quadro legal e regulamentar, quer pelo aprofundamento de boas práticas em matéria de gestão de risco. O processo de gestão de risco tem vindo a ser adaptado de modo a refletir a prioridade estratégica dada pelo Banco aos temas ESG.

De modo a endereçar esta tendência, o PDS do Millennium bcp considera duas dimensões com linhas de atuação e ações relacionadas com a abordagem aos riscos ESG e a sua integração no negócio, a saber:

Dimensão	Linha de atuação	Ações
Gestão do risco, ética e conduta	Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco	Valorização do risco ambiental e social associado às atividades do banco, em alinhamento com os regulamentos comunitários em desenvolvimento

Gestão de risco	Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco	Integrar critérios sociais e ambientais no processo de avaliação de risco e na decisão de concessão de crédito
		Definir políticas setoriais de financiamento e investimento para indústrias com elevada exposição a riscos ambientais (<i>positive and negative screening</i>)
	Sensibilizar Clientes Empresa, de setores de atividade com maior exposição a riscos e regulamentação ambiental, para o tema das alterações climáticas	Identificar oportunidades de colaboração conjunta no âmbito do tema - alterações climáticas
		Reforçar parcerias para a oferta de produtos que deem resposta às necessidades de modernização das empresas, de forma a mitigar o impacto nas alterações climáticas
Identificar e classificar Clientes Corporate com maiores riscos sociais e ambientais	Implementar processos de recolha de <i>scoring</i> de riscos ESG para os Clientes Large Corporate	

Conforme se observa na tabela acima, foram diversas as ações implementadas, de entre as quais se destacam, numa visão ampla da atividade do Banco, as seguintes: preparação da integração de critérios sociais e ambientais no processo de avaliação de risco e na decisão de concessão de crédito; definição de políticas setoriais de financiamento e investimento para setores/projetos com elevada exposição a riscos ambientais; e implementação de processos de recolha de *scoring* de riscos ESG para os clientes Large Corporate (mais informação sobre a gestão dos riscos climáticos disponível no capítulo referente ao TCFD).



A responsabilidade social das empresas assenta na adoção de compromissos claros com as comunidades em que estamos inseridos, de que a proteção do ambiente, o bem-estar social e a qualidade do governo das instituições são dimensões essenciais

PRINCIPAIS EVENTOS

Principais eventos 2021

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

JANEIRO

- Millennium bcp anuncia que em 2021 toda a energia consumida pelo Banco em Portugal será 100% “verde”, num *mix* de energia produzida pela central fotovoltaica do TagusPark e de energia a adquirir com certificado de origem renovável;
- Inclusão, pela segunda vez consecutiva, no *Bloomberg Gender-Equality Index*, juntando-se ao grupo das empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão;
- O Bank Millennium foi o banco com melhor desempenho no *ranking* “Climate Leaders Poland 2021” da revista Forbes, alcançando o segundo lugar entre as empresas polacas na lista relativa à redução de emissões de gases com efeito estufa;
- Bank Millennium, na Polónia, é parte do índice WIG-ESG da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo;
- Atribuição do Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp pela Fundação Millennium bcp (5.ª edição), distinguindo o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras na área do cancro infantil.

FEVEREIRO

- O BCP manteve-se em 2021 ao “The Sustainability Yearbook”, publicação de referência na área da Sustentabilidade agora editada pelo analista S&P com base na informação recolhida nas respostas das empresas ao “Dow Jones Sustainability Indices”.

MARÇO

- Fundação Millennium bcp apoia a 14ª edição do StartUp Programme da *Junior Achievement Portugal (JAP)*, incentivando o espírito empreendedor junto de estudantes universitários;
- Fundação Millennium bcp apoia a 6.ª edição do *Carpe Diem Arte e Pesquisa*, nomeadamente o concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp” para estudantes de artes visuais;
- Millennium bim, no âmbito do programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique Pra Mim”, entrega às autoridades locais 100 camas para reforçar a capacidade operacional do Centro de Internamento e Tratamento de doentes com Covid-19 do Hospital Geral de Mavalane.

ABRIL

- Bank Millennium, na Polónia, reconhecido como “Best Employer 2021”, ocupando o segundo lugar no ranking dos melhores empregadores no setor financeiro.



Durante o ano 2021, Millennium bcp manteve-se, como sempre, ao lado das comunidades locais na proteção do ambiente, do clima e da biodiversidade

MAIO

- #Todos Juntos: Millennium bcp e outros nove bancos do sistema financeiro português juntaram-se, no quadro da Rede de Emergência Alimentar promovida pela ENTRAJUDA, numa iniciativa de solidariedade centrada no apoio alimentar às famílias mais desprotegidas e vulneráveis no contexto da crise pandémica provocada pelo Covid-19 e que reuniu um valor total de 2,043 milhões de euros;
- Bank Millennium, na Polónia, uma das empresas líderes na gestão de políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa, volta a integrar, em 2021, o Top 10 do ranking de Empresas Socialmente Responsáveis do Responsible Business Forum;
- Millennium bcp no *ranking* "Europe's Climate Leaders 2021" do Financial Times e Statista, integrando o grupo das empresas europeias que mais progressos fizeram na redução de emissões de GEE (gases com efeito de estufa);
- Millennium bim, em Moçambique, promove a 3ª edição da conferência "As Mulheres deste Millennium", espaço de reflexão sobre a importância da liderança no feminino e o seu impacto nos modelos de desenvolvimento económico e social.

JUNHO

- Fundação Millennium bcp inaugura a nova Galeria Millennium bcp localizada no Museu Nacional de Arte Contemporânea, no Chiado. Este novo espaço, que resulta de um protocolo de cooperação entre o Banco e o Museu, permitirá uma complementaridade expositiva entre a coleção de pintura do Millennium bcp e a coleção do MNAC;
- Millennium bcp associa-se de novo à campanha "Portugal Chama", iniciativa do Estado Português que visa contribuir para a prevenção dos incêndios florestais e sensibilizar a opinião pública para os comportamentos de risco;
- Fundação Millennium bcp continua a apoiar o programa GOS - Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido pela AESE Business School em parceria com a ENTRAJUDA (Lisboa e Porto).

- Fundação Millennium bcp apoia a Pedipedia, enciclopédia pediátrica médico-cirúrgica online de acesso gratuito, que conta já com cerca de 900 artigos e filmes preparados por mais de 350 especialistas de saúde pediátrica;
- Bank Millennium, na Polónia, premiado pela sexta vez com o "POLITYKA CSR Gold Leaf 2021", prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa nas suas atividades diárias;

JULHO

- Nova edição do Millennium Festival ao Largo, iniciativa anual e de acesso gratuito que apresenta em palco, de novo no Largo de S. Carlos, em Lisboa, uma diversidade de espetáculos de música sinfónica, de ópera e bailado;
- O Millennium bcp, integrando um grupo de mais de 80 empresas portuguesas, assinou o Manifesto "Rumo à COP26" do BCSD Portugal, reconhecendo a importância desta conferência para o diálogo global sobre a descarbonização dos modelos de desenvolvimento e para o cumprimento do Acordo de Paris sobre o clima;
- Millennium bcp contrata com a operadora de telecomunicações NOS um Programa de Papel Comercial no valor de 90 milhões de euros e prazo de 5 anos, com condições financeiras que ponderam a notação de rating ESG, atribuída pela Carbon Disclosure Project (CDP) à NOS.

AGOSTO

- Millennium bcp integra Steering Committee do WEP (Women's Empowerment Principles) da Rede Portuguesa do Global Compact das Nações Unidas, integrando o esforço nacional para a promoção da igualdade de género e de oportunidades;
- Fundação Millennium bcp apoia a 13.ª edição do Festival TODOS – Caminhada de Culturas 2020, uma iniciativa da Câmara Municipal de Lisboa que promove uma cidade intercultural através das artes performativas contemporâneas.

SETEMBRO

- Millennium bim, em Moçambique, continua a apoiar o programa “Clubes de Raparigas” do Clube Empresarial da Gorongosa, iniciativa que tem como objetivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades dirigidas à educação e capacitação das raparigas.

OUTUBRO

- Millennium bcp estreia-se como emitente no segmento ESG do mercado de capitais, através da realização da sua primeira emissão de Obrigações ESG suportada na vertente Social no valor de 500 milhões de euros, a primeira, deste tipo, realizada por um emitente português;
- Millennium bcp integra programa de literacia digital da Associação Portuguesa de Bancos (APB) – “Tudo o que precisa de saber sobre banca online” – dirigido à população sénior que ainda não esteja familiarizada com a utilização da banca digital;
- Millennium bcp promove curso universal para todos os Colaboradores do Banco sobre Sustentabilidade e o seu impacto na actividade financeira.
- Millennium bim, em Moçambique, volta a premiar, na nova edição do concurso “Grandes Mulheres, Grandes Soluções”, a criatividade feminina reconhecendo projetos de negócios desenvolvidos por mulheres que se destacam pela sua inovação e capacidade de criar soluções para os desafios do dia a dia.

NOVEMBRO

- Fundação Millennium bcp reabre o Núcleo Arqueológico da Rua dos Correeiros (NARC). Este espaço, classificado como Monumento Nacional desde 2015, foi objeto de uma profunda renovação com o intuito de melhorar a experiência

museológica dos seus visitantes, explorando os vestígios arqueológicos dos últimos 25 séculos da história de Lisboa;

- Millennium bcp participa, no âmbito do Programa Oeiras Solidária, na reabilitação do Centro Comunitário Paroquial de N^ª S^ª das Dores, em Caxias, regressando, após a interrupção imposta pela pandemia Covid-19, a ações de Voluntariado presencial;

DEZEMBRO

- Millennium bcp e Fundação Millennium bcp lançam ação “Millennium Solidário - Natal 2021”, que permitiu recolher mais de 1.500 artigos selecionados a favor das crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR e atribuir um donativo de 20.000 euros à Unidade de Queimados do Hospital D. Estefânia;
- O Millennium bcp e a BA Glass contrataram um Programa de Papel Comercial no valor de 80 milhões de euros e um prazo de 5 anos, com condições que incluem uma componente ligada ao cumprimento de indicadores de sustentabilidade relacionados com o consumo de água e a emissão de CO₂;
- Bank Millennium, na Polónia, foi uma das 850 empresas escolhidas para o ranking “European Diversity Leaders 2022” do Financial Times, que apoiam e promovem a diversidade nas suas organizações.
- Millennium bim, no âmbito do programa “Mais Moçambique Pra Mim”, apoia a criação de instalações escolares na província de Cabo Delgado e promove a educação de 800 crianças deslocadas;
- Millennium bcp participa, de novo com a presença de mais de 80 Voluntários e a nível nacional, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.



Através da Fundação Millennium bcp, mesmo num contexto ainda muito condicionado pela pandemia provocada pela Covid-19, mantivemos o apoio à cultura, educação e à ciência

RELAÇÃO COM STAKEHOLDERS

Relação com Stakeholders

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

Tema material: **GESTÃO DE STAKEHOLDERS**

Identificação e integração das expectativas

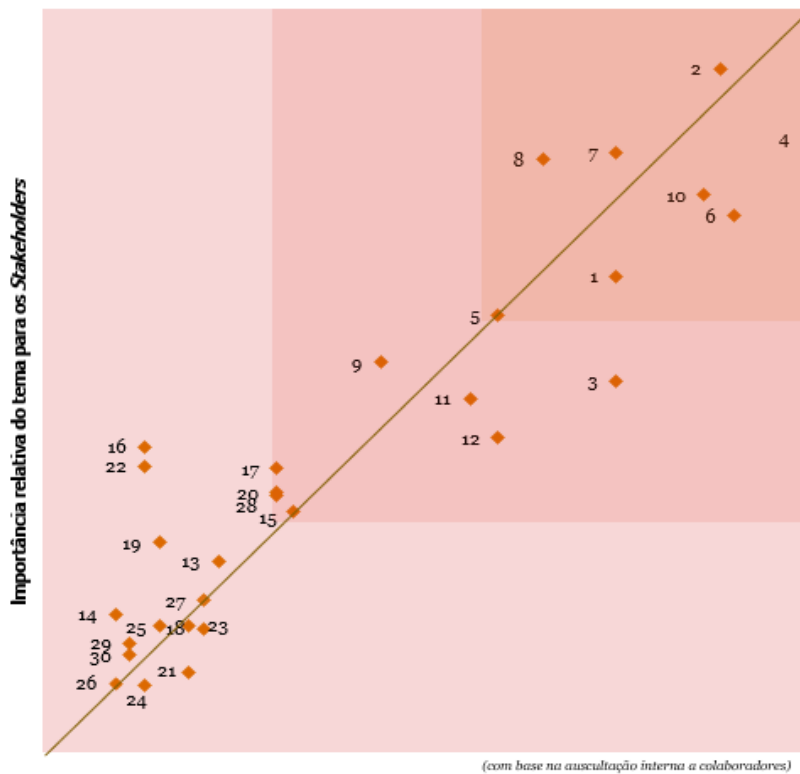
A mais recente auscultação de *Stakeholders* foi realizada no 2.º semestre de 2019. Este processo, que envolveu, através de uma amostragem representativa, as principais partes interessadas, nomeadamente: (i) Acionistas qualificados; (ii) Clientes de todos os segmentos do Banco; (iii) Colaboradores; (iv) Comunidade; (v) Fornecedores e (vi) Imprensa, permitindo atualizar a identificação dos temas com maior relevância e impacto na atividade do Banco, com reflexo na nova Matriz de Materialidade e no Plano Diretor de Sustentabilidade.

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 do enquadramento regulamentar, económico e de mercado.

Depois de se ter definido, em 2009, para o triénio 2010 - 2012 (mais tarde alargado a 2013), o primeiro PDS do Banco em Portugal, em 2013 procedeu-se à elaboração e aprovação do novo PDS para o biénio 2014 - 2015, que, entretanto, foi considerado oportuno estender até 2018. Em 2019, foi desenvolvido e aprovado o novo PDS 2019/2021, cujo processo de identificação dos temas materiais contemplou: auscultação de *Stakeholders*; consulta e análise de estudos - tendências do setor financeiro; questões mais relevantes e frequentes - Analistas; herança PDS anterior; e consulta às unidades orgânicas com intervenção direta nos temas incluídos no perímetro das políticas de Sustentabilidade. Entretanto, foi já definido e aprovado o PDS que nos vai orientar em 2022.



**O Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS)
reflete a estratégia de sustentabilidade e os eixos
de atuação do Millennium bcp**

MATRIZ DE MATERIALIDADE**Importância relativa do tema para o Millennium bcp**

- | | |
|---|---|
| 1 – Modelo de Governo de Sustentabilidade | 18 – Voluntariado corporativo |
| 2 – Desempenho económico, estratégia de negócio e de sustentabilidade | 19 – Literacia financeira |
| 3 – Gestão da marca e reputação | 20 – Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas |
| 4 – Ética e conduta | 21 – Ecoeficiência |
| 5 – Combate à corrupção e branqueamento de capitais | 22 – Formação e sensibilização ambiental (a colaboradores, clientes e comunidade) |
| 6 – Gestão do risco | 23 – Produtos / serviços com benefício social e de apoio ao tecido empresarial |
| 7 – Qualidade do serviço, satisfação dos clientes e facilidade na apresentação de queixas e reclamações | 24 – Produtos / serviços com benefício ambiental |
| 8 – Segurança de informação e proteção de dados | 25 – Inclusão financeira |
| 9 – Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços | 26 – Condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada |
| 10 – Inovação | 27 – Integração de critérios ambientais e sociais na análise de risco de crédito e gestão de investimento |
| 11 – Desenvolvimento e formação do capital humano | 28 – Prevenção de sobre-endividamento |
| 12 – Atração e retenção de talento | 29 – Gestão responsável de fornecedores |
| 13 – Diversidade e igualdade de oportunidades | 30 – Transformação digital na Banca e o seu impacto na sustentabilidade |
| 14 – Saúde e segurança ocupacional | |
| 15 – Conciliação entre a vida pessoal e profissional | |

Nota: a auscultação interna aos Colaboradores do Millennium bcp efetuada em 2019, não incluiu membros do Conselho de Administração.

É neste contexto que a identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp – como o efetuado em 2019 e com renovação prevista para 2022 – tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, mas tem também viabilizado a rápida deteção e caracterização de oportunidades de melhoria, sendo um forte contributo para a adaptação da estratégia de Sustentabilidade assumida pelo Banco a novas realidades, desafios e imposições.

O PDS, instrumento integrador que, através de uma relação transparente, próxima e consequente, pretende responder às expectativas identificadas na auscultação regular dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, dimensões e linhas de atuação que se apresentam em seguida.

Tema material:

ESTRATÉGIA E RESULTADOS

PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

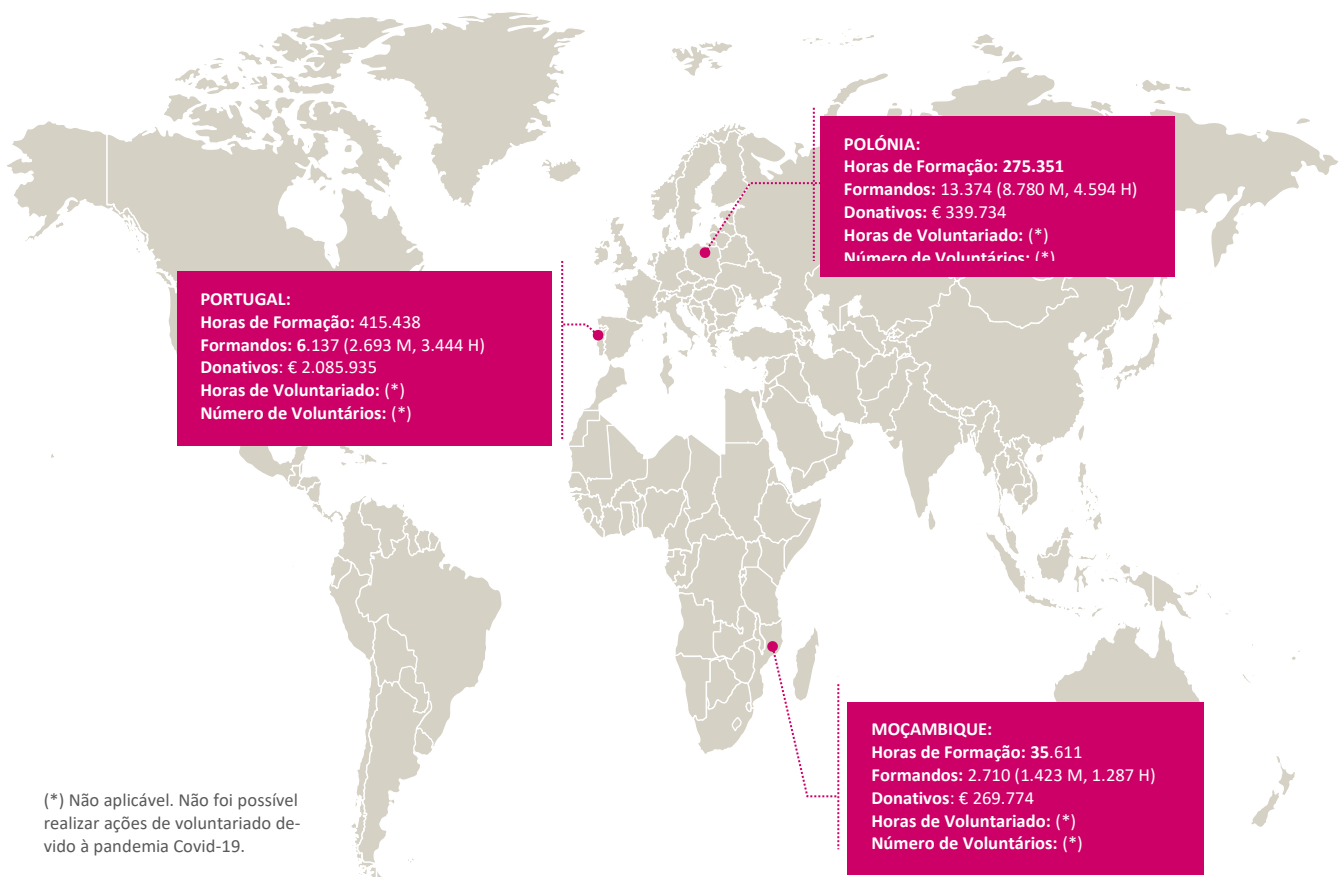
Dimensão	Linha de atuação
Modelo de Governo de Sustentabilidade e Políticas Corporativas	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar um modelo de governo da Área de Sustentabilidade que permita uma ação pluridisciplinar e transversal à organização, incluindo, sempre que se justifique, as operações internacionais; - Rever e atualizar as políticas corporativas do Grupo; - Rever políticas de avaliação e remuneração.
Formação sobre Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Curso <i>e-learning</i> sobre Sustentabilidade (e <i>Sustainable Finance</i>).
Gestão da marca e reputação	<ul style="list-style-type: none"> - Reforçar o posicionamento do Millennium bcp nos índices de sustentabilidade; - Aderir a princípios e compromissos sobre sustentabilidade; - Definir o posicionamento do BCP relativamente aos ODS; - Integrar sustentabilidade nos eventos corporativos; - Reforçar a comunicação e divulgação do Microcrédito; - Melhorar o reporte e a comunicação sobre sustentabilidade.
Gestão de risco, ética e conduta	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de <i>compliance</i> e gestão rigorosa do risco; - Assegurar integração dos riscos ambientais e sociais no processo de análise de risco.
Segurança de informação e proteção de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar gestão e informação dos Colaboradores.
Qualidade do serviço e satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Otimizar níveis de satisfação; - Fomentar cultura de melhoria contínua; - Criação de um <i>Customer Charter</i>.
Gestão responsável de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar o cumprimento com requisitos sociais e ambientais na relação com os Fornecedores.
Inovação	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar uma cultura de inovação.
Políticas e regulação de financiamento sustentável	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar desenvolvimento do Plano de Ação para finanças sustentáveis da Comissão Europeia.
Transparência da informação prestada aos clientes sobre produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar na comunicação com os clientes aspetos de sustentabilidade dos investimentos propostos.
Gestão de risco	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar riscos ESG nos procedimentos de gestão de risco; - 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.
Oferta de produtos inclusivos e sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> - Promover e lançar produtos e serviços que respeitam princípios de responsabilidade social e respondam aos novos desafios ambientais; - Desenvolver uma oferta de produtos ESG, que promovam a transição da economia para um modelo sustentável.
Acessibilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a implementação de horários diferenciados para atendimento aos clientes; - Melhorar acessibilidade digital dos clientes.
Atração e retenção de talento	<ul style="list-style-type: none"> - Apoiar a adoção de estilos de vida saudáveis; - Reforçar os mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo; - Promover o equilíbrio trabalho - família.
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar e aprovar uma Política de Voluntariado; - Programa de voluntariado.
Projeto <i>Conscious Business</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Organização consciente.
Direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar e comunicar posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos.

Literacia financeira	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de literacia financeira; - Implementar ações de sensibilização, social e/ou ambiental, transversais ao Grupo.
Investimento na comunidade	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver campanhas em parceria com ONGs/IPSSs no âmbito do desenvolvimento sustentável; - Reforçar associação à Fundação Millennium bcp; - Reforçar e sistematizar parcerias com entidades que dinamizem e desenvolvam o Empreendedorismo junto das comunidades locais; - Desenvolver ações de responsabilidade social; - Medir o impacto na comunidade.
Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2^oC (Acordo de Paris).
Desempenho ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar impacto ambiental das operações.

Apresentar-se-ão, nos capítulos seguintes, as iniciativas mais relevantes concretizadas durante o ano de 2020, mas também os resultados obtidos e o desempenho alcançado pelo Banco nos diversos temas identificados na matriz de materialidade. Já o Relatório e Contas 2020 apresenta a informação relativa aos temas de Modelo de Governo, Gestão do Risco e Estrutura Acionista nas secções respetivas - *Governance* (e Relatório de Governo Societário), Gestão do Risco e Ação BCP.

O Relatório de Sustentabilidade, conjuntamente com o Relatório e Contas, ambos de periodicidade anual, garante assim a divulgação da informação mais relevante sobre o desempenho do Grupo BCP nos temas materiais identificados pelos seus principais *Stakeholders*.

MAPA COM EVOLUÇÃO DE DESEMPENHO SOCIAL POR LOCALIZAÇÃO



RESPONSABILIDADE ECONÓMICA

Página deixada intencionalmente em branco

Responsabilidade económica

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

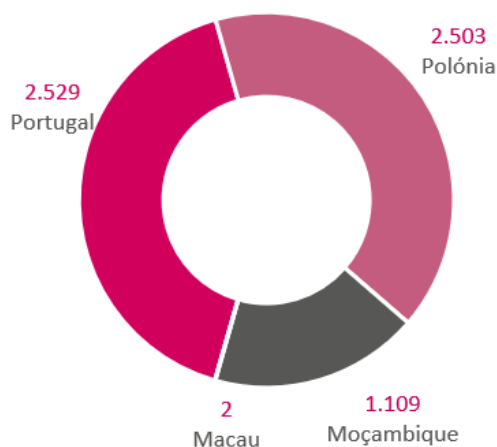
ODS	Os nossos objetivos	O nosso contributo em 2021
	<p>Desenvolver as competências pessoais e profissionais dos colaboradores</p>	<p>Dinamização de ações de formação e desenvolvimento de competências</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Millennium Banking Academy - programas de desenvolvimento e formação com o propósito de apoiar o Banco na sua missão e no desenvolvimento do plano estratégico definido. • Programa M Power - desenvolver e preparar as lideranças para as exigências que o contexto pandémico e a adoção do modelo híbrido de trabalho trouxeram no acompanhamento, proximidade e motivação das equipas. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7.647 ações de formação • 726 mil horas de formação • 45 horas de formação por Colaborador
	<p>Reforçar o posicionamento do Banco no que diz respeito à promoção da igualdade de género e não discriminação</p>	<p>Promoção da igualdade de género</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão do Plano para a Igualdade de Género • Adesão do Millennium bcp aos WEP's (Women's Empowerment Principles) do Global Compact das Nações Unidas <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 55% de mulheres no total de colaboradores • 23,5% de mulheres no Conselho de Administração • 44% de mulheres em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção): <ul style="list-style-type: none"> ○ 22% em Portugal ○ 58% na Polónia ○ 31% em Moçambique
	<p>Promover produtos de inclusão financeira que apoiem as atividades produtivas e a criação de emprego decente e o empreendedorismo</p>	<p>161 empregos gerados, em Portugal, em 2021 através da oferta de microcrédito</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessões de capacitação e formação no âmbito do microcrédito dirigidas a jovens em formação, desempregados ou finalistas de cursos profissionais e potenciais empreendedores. • Programa “Banca sem Barreiras” - através do recurso a soluções tecnológicas inovadoras, eliminar as barreiras infraestruturais, digitais e físicas no acesso a serviços financeiros e não financeiros. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21 sessões de capacitação e formação que atingiram um total de 654 pessoas no âmbito do microcrédito

ODS	Os nossos objetivos	O nosso contributo em 2021
	Proteger os direitos do trabalho e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos a todos os colaboradores	Satisfação dos Colaboradores com Clientes internos Resultados: <ul style="list-style-type: none"> • Portugal- 79% • Polónia- 88% • Moçambique- 80%

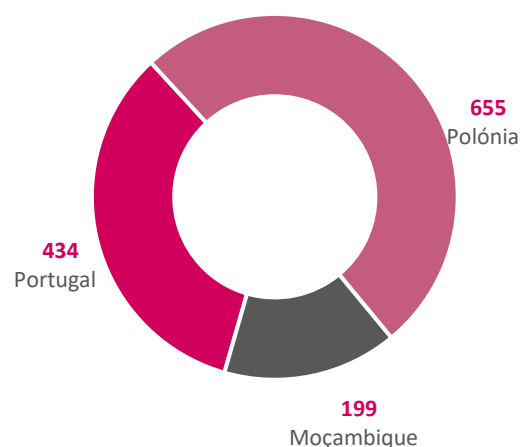
Rede Millennium

O Millennium bcp é um Banco com centro de decisão em Portugal e é o maior banco privado português, contando em 2021 com cerca de 6,1 milhões de Clientes ativos servidos por uma rede de 1.288 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 e Moçambique – onde opera sob a marca Millennium com 854 sucursais.

Clientes Ativos
(milhares)



Decomposição geográfica de sucursais
(Número de sucursais)



Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥ 100 euros.



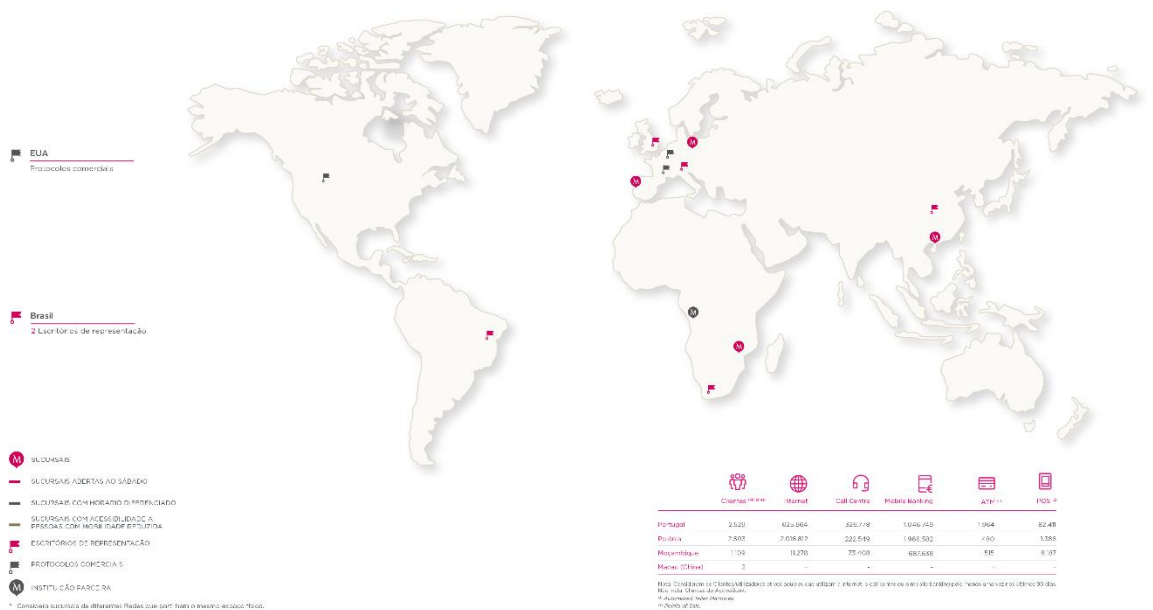
Em 2021, o Millennium bcp registou 6,1 milhões de clientes ativos, dos quais 2,5 milhões em Portugal

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

Acessibilidades

Tema material: **ACESSIBILIDADES**

REDE MILLENNIUM



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

CANAIS REMOTOS E SELF-BANKING

	Internet	Call Centre	Mobile Banking	ATM (*)	POS (**)
Portugal	625.664	326.778	1.046.749	1.964	82.411
Polónia	2.016.812	222.549	1.966.582	480	1.386
Mocambique	11.278	73.408	687.638	515	8.187
TOTAL INTERNACIONAL	2.028.090	295.957	2.654.220	995	9.573
TOTAL DO GRUPO	2.653.754	622.735	3.700.969	2.959	91.984

Nota: Consideram-se Utilizadores ativos aqueles que utilizam a internet, o call centre ou o mobile banking pelo menos uma vez nos últimos 90 dias. Não inclui Clientes do AtivoBank.

(*) Automated Teller Machines
 (**) Point of Sales (informação SIBS)

No âmbito do seu compromisso social, promove a acessibilidade a pessoas com necessidades especiais para os diversos canais de contacto com o Banco: i) sucursais com acesso a pessoas de mobilidade reduzida; em Portugal, bem como nas restantes operações do Grupo, vigora uma política de atendimento prioritário em toda a rede de balcões; ii) internet com funcionalidades que respeitam as recomendações emanadas pela Web Accessibility Initiative (WAI); na Polónia, o Bank Millennium foi o primeiro Banco a receber o certificado “Internet site without barriers” e iii) ATM, através da colocação de equipamentos com facilidades disponíveis para invisuais, como sejam ligações de auscultadores e teclas com programação para emissão de instruções vocais. O Call Centre -

disponível 24 horas por dia em diversos idiomas - e o *Mobile Banking* são também, pela rapidez e facilidade de utilização, canais de acesso privilegiado a pessoas com mobilidade reduzida ou invisuais.

Na Polónia, o programa “Banca sem Barreiras” continua a ser um dos principais programas sociais levados a cabo pelo Bank Millennium. A ideia de um banco sem barreiras, com produtos e serviços acessíveis a todos, sem exceção, não é apenas um programa de Responsabilidade Social Corporativa, mas também uma filosofia da organização e uma componente importante da estratégia de negócios do Banco. É com este quadro de referência e o recurso a soluções tecnológicas inovadoras que o Bank Millennium tem procurado eliminar as barreiras infraestruturais, digitais e físicas no acesso a serviços financeiros e não financeiros.

O Bank Millennium é um dos vencedores do “*Wrocław without barriers*”, na categoria de Responsabilidade Social Corporativa. Este Certificado foi atribuído ao Bank Millennium pelas soluções que facilitam a utilização da banca digital, pela implementação de adaptações dirigidas a pessoas com deficiência e pela realização de ações de formação sobre o atendimento a pessoas com necessidades especiais. Os organizadores também apreciaram os esforços do Banco para construir uma marca socialmente responsável.



As soluções de *mobile banking*, que no conjunto do Grupo BCP têm já mais de 3,7 milhões de utilizadores, foram em 2021, em todas as geografias, no contexto da situação pandémica provocada pelo Covid-19, um importante canal de acesso a produtos, serviços e transacionalidades financeiras.

As sucursais continuam a representar um canal de contacto relevante para muitos Clientes. Nesse sentido o Banco, nas diversas operações onde está presente, diversifica os horários de atendimento, tentando assim assegurar e responder às necessidades e requisitos de acessibilidade dos Clientes. Neste âmbito, destaque para as sucursais com acesso a Pessoas de mobilidade reduzida que, em Portugal, correspondem a 88% do total da rede e, nas restantes geografias, a 58%, o que representa uma melhoria face a 2020. Ainda em Portugal, 158 sucursais disponibilizam um horário de atendimento diferenciado, que varia entre as 8:30 e as 19:00. Já na Polónia, este número é de 83 sucursais e em Moçambique 29. eferência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 162 sucursais (menos 5 do que em 2020), representando no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais.

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

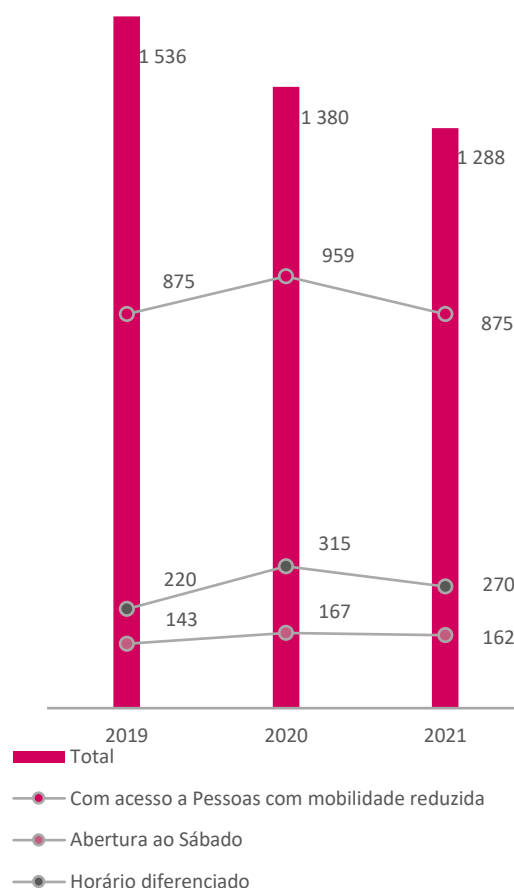
Nesta nova geração de Sucursais, o papel continua a ser descartado e a formalização de contratos a ser substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria está disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamento de moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco.

Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas *lounge*, *wi-fi* gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os Clientes também é inovadora, com um preçário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

Neste contexto, o Banco inaugurou já 44 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais se irá prolongar durante os próximos anos.

Referência adicional para a abertura ao Sábado, horário alargado que na atividade internacional abrange um total de 162 sucursais (menos 5 do que em 2020), representando no caso de Moçambique, cerca de 1/3 das sucursais desta operação.

Acessibilidades das sucursais
(N.º de sucursais)



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

Nesta nova geração de Sucursais, o papel continua a ser descartado e a formalização de contratos a ser substituída por assinaturas digitais através de *tablets*; a atividade de tesouraria está disponível 24 horas por dia com as novas máquinas transacionais inteligentes, sendo os primeiros equipamentos a permitir o pagamento de cheques de forma automática a qualquer hora, bem como o depósito e levantamentos com moedas. Estes equipamentos também podem ser usados sem qualquer cartão multibanco, bastando para isso a utilização do código multicanal fornecido pelo Banco.

Além da inovação tecnológica, as Sucursais disponibilizam espaços especialmente dedicados aos Clientes, com áreas *lounge*, *wi-fi* gratuito, carregadores sem fios e zonas de experiências digitais com acesso às apps do Banco. A comunicação com os clientes também é inovadora, com um preçário digital e painéis de publicidade eletrónicos.

Neste contexto, o Banco inaugurou já 44 sucursais com este novo formato em todo o país, processo que, no quadro da renovação e modernização global da Rede de Sucursais, se irá prolongar durante os próximos anos.

Segurança da informação

Tema material: SEGURANÇA ELETRÓNICA

O programa de segurança da informação implementado no Banco está orientado para a proteção da informação, tendo em consideração a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

A proteção dos ativos de informação é efetuada de uma forma consistente com a sua importância, valor e sensibilidade, com o objetivo de aumentar a resiliência do Grupo de forma a proteger os Stakeholders, a reputação e as atividades de criação de valor.

A política de segurança da informação estabelece os princípios orientadores para a implementação e manutenção do programa de segurança da informação do Millennium bcp. Está suportada num conjunto estruturado de políticas, normas de procedimentos e standards, alinhadas com as boas práticas internacionais, designadamente com a norma ISO/IEC 27001 - Information security management systems – Requirements e com as diretrizes EBA/GL/2017/05 – Guidelines on ICT Risk Assessment.

Este programa de segurança da informação está orientado para a gestão do risco de segurança da informação e suportado num conjunto de princípios gerais fundamentais que visam a proteção da informação, designadamente o governo da segurança da informação, a segurança dos recursos humanos, a consciencialização para a segurança da informação, a classificação, proteção e manuseamento da informação, a segurança dos sistemas e das comunicações, o controlo de acessos ao sistema de informação, a monitorização e resposta a incidentes de segurança da informação, a avaliação de risco de segurança da informação e a capacidade de recuperação.

De forma a prevenir, detetar e mitigar as tentativas de intrusão, práticas de atos ilícitos e novas ameaças, o Banco investiu fortemente na monitorização de segurança 24x7x365 com a implementação de um Centro de Operações de Segurança (SOC) e de um serviço de Threat Intelligence, no processo de resposta a incidentes de segurança da informação e em processos contínuos e regulares de avaliação de risco dos sistemas de informação de suporte ao negócio. Apesar do elevado número de eventos de segurança que são detetados diariamente, não foi registado nenhum incidente de segurança grave, nem sinais de comprometimento dos sistemas de informação durante 2021.

Considerando que a Segurança da Informação é uma responsabilidade de todos, o Millennium bcp promove um processo regular de sensibilização para a Segurança da Informação dirigido a todos os Colaboradores e Clientes do Banco, cobrindo um conjunto de pontos relevantes, nomeadamente as principais políticas de segurança da informação e os riscos e as ameaças a que estamos sujeitos no dia-a-dia numa abordagem suportada em exemplos práticos de correio eletrónico, Internet e phishing. Adicionalmente, durante 2021 foi implementada uma plataforma para a realização de ataques simulados de phishing e engenharia social dirigidos aos colaboradores, para avaliar e reforçar o nível de maturidade em segurança da informação. Em 2021, mais de 6.000 colaboradores foram alvo do programa de sensibilização para a Segurança da Informação. Decorrente ainda das macroiniciativas do plano estratégico de cibersegurança, em 2021 foram lançados projetos para a aquisição das soluções de Privileged Access Management (PAM), Vulnerability Management e Security Information Event Management (SIEM) & Security Orchestration, Automation and Response (SOAR), visando a renovação e o reforço das soluções existentes.

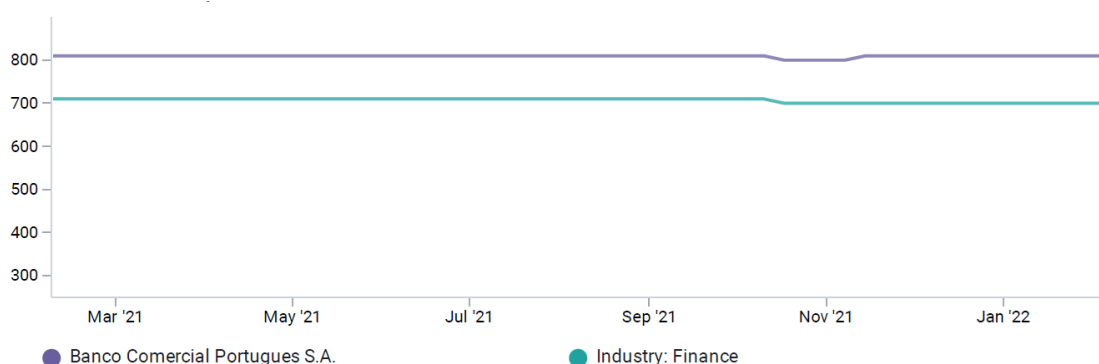
Ainda em 2021, o Millennium bcp continuou a implementação do plano estratégico de cibersegurança, aprovado pela Comissão Executiva para o triénio 2019-2021, com o objetivo de implementar as novas soluções de segurança que foram identificadas e fortalecer as atuais, para mitigar os riscos existentes, consistindo nas seguintes macroiniciativas – Cyber Risk, Strategy & Assets, Organization & People, Governance & Cybersecurity by Design, Cloud & Infrastructure, Application Security, Digital Identity, Data Privacy & Protection, Cyber Defense e, neste âmbito, implementou o projeto Integrated Cyber Defense Platform (ICDP) que acrescentou um conjunto alargado de funcionalidades que contribuíram para o aumento da resiliência da segurança da informação

nos domínios da proteção da informação, da proteção contra ameaças e da gestão da segurança da informação.

Para reforçar os mecanismos de monitorização existentes, o Millennium bcp associou-se à plataforma BitSight. Esta plataforma coleciona e analisa de forma contínua, dados sobre os comportamentos de segurança e a implementação de políticas de segurança das empresas associadas, identificando indicadores de comprometimento (e.g. máquinas infetadas, configurações inadequadas, comportamentos incorretos dos Utilizadores), para determinar o BitSight security rating.

As empresas são classificadas numa escala de 250 a 900, as classificações são atualizadas diariamente e ficam disponíveis na plataforma BitSight. Quanto maior a classificação, mais eficaz é a empresa na implementação de boas práticas de cibersegurança. O BitSight security rating permite obter um indicativo do desempenho global de cibersegurança do Banco, assim como obter um comparativo com a Banca Portuguesa. Durante 2021, o Millennium bcp manteve, de forma consistente, um dos melhores ratings de cibersegurança da Banca Portuguesa.

A evolução do BitSight security rating do Millennium bcp longo de 2021, foi a seguinte:



Referência adicional ao sistema de gestão de continuidade de negócio implementado no Banco, através do qual se garante a disponibilidade dos processos e sistemas de suporte ao negócio de maior criticidade.

Inovação

A relação dos Clientes com o seu Banco, e com a Banca em geral, tem vindo a alterar-se de forma significativa. Esta mudança tem várias origens e explicações, das quais se destacam a tecnologia e o aparecimento de novos players que abrem novas possibilidades aos Clientes da Banca.

O custo de oportunidade de não integrar este movimento de evolução, servindo os Clientes de diferentes segmentos com necessidades diversas, continua a ser percecionado como demasiado elevado para poder ser ignorado pela Banca.

No Millennium bcp, a mobilização do talento e a transformação digital do Banco, pilares fundamentais do plano estratégico definido para 2018-2021, tem permitido capacitar o Banco com ferramentas, conhecimento e novos métodos de trabalho que, conjugados, contribuem para que possamos agir e responder, com rapidez e eficácia, aos desafios com que nos vamos deparando no dia-a-dia. 2021 foi um ano ainda condicionado pelos desafios impostos pela pandemia, mas no qual apostámos em dar continuidade à estratégia de aceleração e consolidação do negócio digital. Uma aposta sustentada no reforço de funcionalidades de conveniência e necessidade do Cliente, no servicing e num plano ambicioso de ativação digital, com particular enfoque na App.

Esta visão sobre a transformação digital do Banco inclui diferentes prioridades, merecendo destaque:

- A transformação da experiência do cliente na relação e utilização de serviços e produtos que disponibilizamos em canais digitais. Incluímos aqui uma nova forma de participação do cliente no desenho do produto, quer através de *customer research*, quer através de testes recorrentes com Clientes;
- A utilização de uma nova abordagem para o desenvolvimento de serviços e produtos, adotando o *agile* como princípio de funcionamento das equipas, o que exige multidisciplinaridade, novas competências e, acima de tudo, um *time to market* mais adequado aos tempos que vivemos, lançando pilotos e testando soluções, criando valor de forma recorrente e com recurso a capacidades de *design best in class*;
- O redesenho das principais jornadas de cliente *end-to-end*, em particular das que tratam os negócios considerados prioritários (e.g. crédito pessoal, investimentos, etc.);
- StayON: nova área que centraliza toda a comunicação entre o Cliente e o Banco e agrupa, de forma simples e acessível, as notificações recebidas, a documentação de contas e produtos e as operações pendentes. Esta área

oferece também um canal de comunicação segura entre o Cliente e o Banco através do Banco Mail e conta ainda, para os Clientes do segmento Prestige Direto, com meios de comunicação diretos e dedicados com o Gestor através de voz, videochamada ou *chat*;

- Aposta no *servicing* de seguros com a consulta da carteira de seguros através da App Millennium, onde o Cliente pode consultar o detalhe de cada apólice como por exemplo: consultar o nº da apólice, a data de início, a periodicidade de pagamento, o histórico de pagamentos e os principais documentos de cada seguro;
- Disponibilização da jornada de reestruturações de crédito pessoal na APP, assegurando que a todos os Clientes que o Banco identifica como estando em risco de incumprimento são disponibilizadas propostas de reestruturação personalizadas à realidade de cada Cliente e de cada empréstimo. Com decisão de risco de crédito automática e na hora, os Clientes podem reestruturar os seus créditos de forma 100% digital através da sua APP ou, caso algum dos mutuários não tenham acesso aos canais digitais, poderão depois assinar o aditamento ao contrato na sucursal;
- Ao nível dos Investimentos, destacamos i) Renovação do módulo de sustentabilidade dos Fundos de Investimento na APP, adicionando novas métricas da Morningstar que permitem comparação entre produtos; ii) Disponibilização na App da possibilidade de compra e venda de uma seleção de ETF ESG, promovendo o investimento sustentável e dando destaque a esta temática;
- Reengenharia de processos com novas soluções de *workflow* que permitiram que a maioria dos pedidos dirigidos ao Centro de Operações Millennium passasse a ser efetuado via *workflow* de catálogo de serviços, em detrimento da utilização do *email* e telefone, poupando recursos e *reworking*, promovendo melhorias acentuadas nos níveis de Serviço aos Clientes;
- Utilização de tecnologias *Robotic Process Automation* (RPA) para as principais operações de crédito;
- Melhoria do suporte ao negócio de todas as Redes Comerciais, através de um modelo de gestão de contactos via *chat - chatbot* MAX -, mais abrangente, para respostas mais eficazes num 1º contacto. O MAX foi pioneiro no Banco por ser o 1.º *Chatbot* a utilizar inteligência artificial, permitindo o reconhecimento da conversação humana e fornecendo uma resposta apropriada às dúvidas dos seus utilizadores;
- Novas soluções de *analytics*, utilizando modelos com *machine learning*, que estão a permitir ao Banco alavancar significativamente em áreas em que procuramos ir ao encontro das necessidades dos nossos Clientes;
- Uma nova abordagem ao modelo de distribuição, com enfoque na conveniência e na migração de transações para os canais digitais, permitindo o enfoque da rede física na relação com os Clientes e na satisfação das suas necessidades mais complexas;
- Um plano estratégico para a redefinição da função IT, adotando novas abordagens e tecnologias mais adequadas às necessidades atuais, das quais podemos salientar a utilização de *cloud*, o desenho de API para consumo externo e interno, uma arquitetura baseada na utilização de *microserviços*, e um reforço do investimento em cibersegurança como pilares fundamentais.

Assim, e como exemplos dos desenvolvimentos já efetuados no âmbito da estratégia descrita, destacamos: (i) o novo simulador de crédito à habitação denominado “Quanto Posso Pedir”, disponível na APP e no site, que permite a Clientes e não Clientes do Banco aferir o montante de crédito que podem solicitar, face a uma pré-avaliação do seu perfil de risco; (ii) a nova jornada de subscrição de fundos de investimento na APP, que permite comparar a rentabilidade e *ratings* de sustentabilidade entre vários produtos, aplicação de filtros diversos, disponibilizando toda a informação necessária ao investimento e (iii) ainda nas soluções de investimento, foi também lançado um novo serviço de apoio ao investimento para Clientes Prestige, assegurado nas Sucursais por um Gestor certificado em consultoria para investimento, que culmina com uma recomendação tendo por base os objetivos do Cliente e o seu perfil de investidor.

Na Polónia, o Bank Millennium analisa as tendências de mercado relativas à inovação. Os especialistas do Banco preparam regularmente o relatório "Millennium Index – Regions' Innovation Potential" (*Índice Millennium – Potencial de Inovação das Regiões*), que caracteriza e descreve as disparidades registadas em termos de inovação nas diferentes regiões polacas.

Este relatório é elaborado por especialistas do Bank Millennium e constitui um contributo para o debate público sobre os fatores que promovem e inibem o desenvolvimento das diferentes regiões na Polónia, mas também para a redução das desigualdades existentes entre elas.

Acionistas

O Millennium bcp disponibiliza um espaço aos seus acionistas, o “Millennium bcp Acionista”, através do qual pretende estar mais próximo dos titulares de participações representativas do seu capital. Com o “Millennium bcp Acionista”, os particulares detentores de ações do Banco Comercial Português depositadas em Portugal podem comunicar de forma mais próxima com o Banco em que investiram, além de poderem aceder a produtos e serviços do banco em condições preferenciais e a um conjunto de vantagens e descontos acordados entre o Millennium bcp e os seus parceiros.

Em 2021, foram emitidos 403 *vouchers* de desconto no âmbito das 190 ofertas/parcerias estabelecidas, onde se contam 4 novas parcerias.

O acesso ao espaço “Millennium bcp Acionista” não tem qualquer custo e encontra-se alojado numa área específica do site millenniumbcp.pt, permitindo ainda o acesso a informação em destaque relativa a eventos e atividades do Grupo BCP, assim como a informação dirigida a investidores e a uma newsletter especialmente produzida para os Acionistas.

Colaboradores



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Tema material: **CONDIÇÕES LABORAIS E DIREITOS HUMANOS** GRI 405-1

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

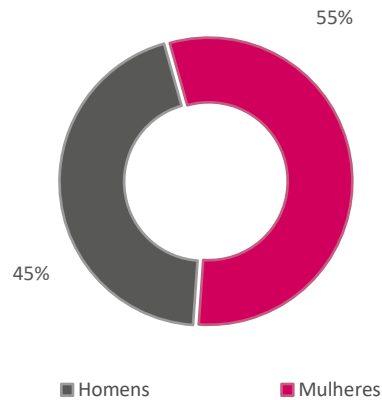
Nos princípios gerais que regem o Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis universalmente a todos os Colaboradores, de que resulta uma orientação inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue de forma justa e com recusa expressa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

No âmbito dos Direitos Humanos, o Grupo BCP previne o risco de violação dos mesmos, entre outros mecanismos, através da adesão obrigatória por parte dos seus colaboradores e parceiros, ao Código de Conduta, no qual este tema é regulamentado, permitindo ainda a comunicação anónima de violações a este respeito. Por outro lado, a relevância deste tema para o Grupo justifica a sua inclusão na Gestão de Risco da Organização, nomeadamente no Risco Operacional, nas categorias de Relações com Colaboradores (R3), Violação dos regulamentos de higiene e segurança (R4) e Discriminação sobre Colaboradores (R5). Em 2020, e tal como em anos anteriores, os resultados da Autoavaliação dos Riscos Operacionais mostram o baixo nível de exposição a estes riscos (nível 2 numa escala de 1 a 5), nas suas principais geografias.

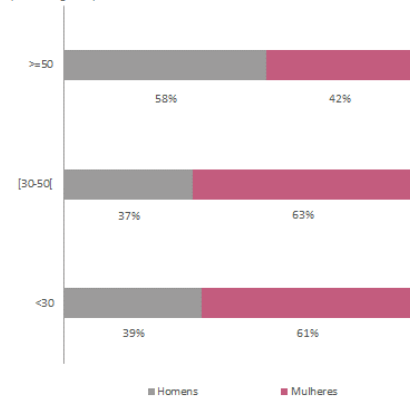
Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de (i) Direitos Humanos, (ii) Diversidade e Igualdade de Oportunidades e (iii) Saúde e Segurança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

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

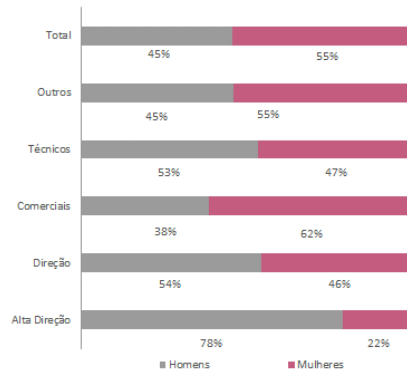
Distribuição por género (%)



Faixa etária por género (Porcentagem %)



Categoria profissional por género (Porcentagem %)



Informação sobre o número de Colaboradores (não FTE's - full time equivalent) para: Portugal, Moçambique e Polónia.

No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2021 o BCP tinha, em Portugal, 23,5% de mulheres na sua composição.

Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2021, no global, 44% destas funções foram desempenhadas por mulheres – 22% em Portugal, 58% na Polónia e 31% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 62% no Grupo, distribuídos por 49% em Portugal, 76% na Polónia e 60% em Moçambique.

Em 2021, o Banco, em Portugal, publicou uma versão revista e atualizada do seu Plano para a Igualdade de Género, documento que elenca ações e práticas concretas, a implementar até ao final de 2022, com vista a fomentar a diversidade e a inclusão.

O Millennium bcp é ainda subscritor do Acordo de Compromisso do Fórum Organizações para a Igualdade (IGen). Este Fórum, promovido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), visa incentivar os aderentes a implementar ações concretas e tangíveis que garantam a igualdade de género.

Já na Polónia, o Bank Millennium, reafirmando o seu compromisso de respeitar e promover a diversidade entre Clientes e Colaboradores, é uma das empresas aderentes à Carta da Diversidade da União Europeia, coordenada localmente pelo Responsible Business Forum.

Em 2021, o Millennium bcp aderiu aos WEPs (Women's Empowerment Principles) do Global Compact das Nações Unidas, importante plataforma internacional de promoção de igualdade de género. O Banco integra ainda o seu *Steering Committee* em Portugal, promovido pela Rede Portuguesa do Global Compact..

Em 2019, o Millennium bcp tinha já subscrito o “Guia do CEO sobre Direitos Humanos”, uma iniciativa do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e do Business Council for Sustainable Development (BCSD Portugal). O Guia incorpora políticas e práticas de referência e pretende contribuir para a implementação e promoção dos direitos humanos nas organizações e nas suas cadeias de valor.

Já em 2021, o BCP integrou ainda, pela segunda vez consecutiva, o Bloomberg Gender-Equality Index, juntando-se ao grupo de empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão.

A presença neste índice, que reúne empresas de 44 países, é um marco que reflete o compromisso do Banco com o desenvolvimento do seu plano de Sustentabilidade e um reconhecimento do desempenho em matérias de igualdade de género e de relato não financeiro claro e transparente.

Em 2021, os processos de gestão de Pessoas foram marcados pelas ações de prevenção e controlo desenvolvidas no quadro da pandemia provocada pela Covid-19, declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) a 11 de março, e que levou o Banco a acionar o seu Plano de Contingência com dois objetivos claros: (i) salvaguardar as pessoas, Colaboradores e toda a comunidade envolvente e (ii) manter os níveis de serviço aos Clientes.

O Millennium bcp assume políticas ativas de responsabilidade social para o cumprimento das disposições legais que promovem

a igualdade de oportunidades e de direitos quanto ao género, cultura, etnia ou religião, e também quanto à inclusão positiva de pessoas com deficiência com grau de incapacidade igual ou superior a 60%. Rumo a uma organização mais diversa e mais sustentável, continuamos a eliminar barreiras ao recrutamento de pessoas com deficiência.

Em 2021 demos continuidade à participação nos Inclusion Labs no âmbito do Inclusive Community Forum (ICF) promovido pela NOVA SBE e realizámos mais duas turmas de Formação Vencer no Mundo do Trabalho, que tem como objetivo dinamizar conceitos-chave que melhorem as competências sociais e o potencial de empregabilidade de pessoas com deficiência.

Esta parceria, estabelecida no quadro do compromisso do Millennium bcp com a lei n.º 4/2019, que define o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência (com um grau de incapacidade igual ou superior a 60%), tem como objetivo ajudar-nos a responder aos desafios que a inclusão de pessoas com deficiência levanta para todos, mas fundamentalmente beneficiar das oportunidades que cria. Ao sermos mais inclusivos estamos a: (i) assegurar uma maior variedade de pontos de vista e uma organização mais diversa e mais sustentável e (ii) alargar a base de captação de talento.

Na Polónia e em Moçambique, a par da oferta de produtos e serviços dirigidos a Mulheres, são também desenvolvidas iniciativas, como ciclos de debate e reflexão, sobre o posicionamento das Mulheres na sociedade, na economia e nas empresas.



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 percebidas do Banco.

Mantivemos assim, em 2021, o inquérito anual de opinião à satisfação com o serviço interno junto dos Colaboradores em Portugal, cujo valor global obtido foi de 79,0 p.i., ligeiramente abaixo do registado no ano anterior (80,6 p.i.), embora se tenha mantido num patamar positivo, especialmente tendo em conta os desafios impostos pelo já longo contexto pandémico.

Foram ainda realizados 30 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas a maioria, relativos ao Plano de Contingência COVID e com grande enfoque na preocupação do Banco em relação à segurança e saúde de Clientes e Colaboradores. Estes questionários permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes e Autotestes Covid, Prescrição de Vacinas, Teletrabalho, ...).

Na Polónia, o valor registado em 2021 foi de 88 p.i., refletindo uma redução em 1 p.i. face a 2020. Já em Moçambique o valor registado em 2021 foi de 80 p.i., o que reflete uma melhoria em 6 p.i. face ao ano transacto.

Plano de contingência Covid-19

Em 2021, a saúde e o bem-estar dos Colaboradores no contexto de pandemia foi uma prioridade da organização, que adoptou, a cada momento, as respostas mais adequadas com base nas orientações das autoridades públicas e do conhecimento científico disponível.

Proteger a saúde dos Colaboradores, Clientes e de todos os que conosco contactam continuou a ser o principal objetivo.

Neste sentido, o Gabinete de Gestão de Crise que acompanhou os temas relacionados com a pandemia, aprovou a implementação das diversas medidas propostas e mais relevantes em cada momento, de modo a garantir a gestão adaptada a uma realidade em constante mutação.

A Direção de Recursos Humanos, em parceria com os Serviços de Medicina, tem acompanhado ativamente os Colaboradores no que se refere aos temas relacionados com a pandemia, encontrando soluções para os episódios de risco ocorridos, conforme previsto no Plano de Contingência.

Os Gestores de Recursos Humanos estiveram ainda mais próximos das diversas áreas do Banco, com um papel ativo no acompanhamento de casos suspeitos e na necessária organização do trabalho, exigida em cada situação.

A par deste acompanhamento e numa ótica de prevenção,



merecem especial destaque o investimento do Banco em testes regulares de despiste à Covid-19, bem como o papel ativo na agilização da vacinação na prevenção de doenças como a Gripe sazonal e/ou Pneumonia, sublinhando a preocupação com a saúde e bem-estar dos seus Colaboradores.

Ao ritmo das orientações governamentais, das diretrizes das autoridades de saúde e das exigências sentidas, a Direção de Recursos Humanos promoveu a comunicação de informação útil e necessária em momento oportuno e desenvolveu, com agilidade e rapidez, medidas e ferramentas que colocou ao serviço dos Colaboradores, permitindo ao Millennium bcp assegurar o seu pleno funcionamento.



Grupo BCP reforça o seu compromisso com os dez Princípios do Global Compact das Nações

Tema material: **PROXIMIDADE E CONFIANÇA**

Já no âmbito do reforço dos mecanismos de proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo mantiveram-se, para além de visitas de membros da Comissão Executiva a sucursais e serviços centrais e da organização de encontros regionais com Colaboradores, entrevistas televisivas regulares com o Presidente e outros membros da Comissão Executiva nas quais os Colaboradores têm a possibilidade de colocar questões diversificadas sobre a vida do Banco.

Formação

GRI 404-1

O desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos Colaboradores constitui uma prioridade para o Banco, tendo em vista a necessidade de assegurar o seu permanente alinhamento com os objetivos estratégicos definidos pela organização. Procurando promover a excelência no relacionamento com os Clientes, o Banco reconhece a importância da formação contínua para assegurar a sustentabilidade do negócio e tem procurado disponibilizar as ferramentas e desenvolvimentos necessários à atividade dos Colaboradores.

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 7.647 ações de formação, a que corresponderam mais de 726 mil horas de formação, com uma média de 45 horas por Colaborador. Ao longo de 2021 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de compliance e na gestão de equipas.

Em Portugal, a Millennium Banking Academy deu continuidade aos programas de desenvolvimento e formação com o propósito de apoiar o Banco na sua missão e no desenvolvimento do plano estratégico definido.

O total de horas de formação dadas aos Colaboradores foi de 415.438, mais 1,4% face a 2020, com destaque para os cursos de Sustentabilidade, mas também de *Compliance* e Auditoria, Jurídica e Normativa, justificados pela exigente conjuntura regulatória do setor. Referência adicional para os Programas de Integração e Desenvolvimento, com vista ao fortalecimento do talento interno, e para os programas de Liderança e *Coaching*, para mobilização dos líderes em contexto da mudança.

Com este propósito apoiámos os líderes das áreas de transformação digital a gerir remotamente as equipas, a fortalecer competências sociais e emocionais para assegurar uma colaboração efetiva e a desenvolver a capacidade de resiliência nos Colaboradores que permitam à organização prosperar nesta nova realidade.

Através da Academia Digital, lançada em outubro de 2019 com o objetivo de alcançarmos a liderança digital no mercado, procurámos expandir a capacidade dos Colaboradores trabalharem num ambiente digital e desenvolverem competências cognitivas, tais como a resolução de problemas e pensamento crítico, mas também competências técnicas que assegurem resposta à necessidade de redesenhar processos e de inovar.

Adequando a procura e a oferta aos grupos distintos no universo de Colaboradores do Banco: os Tech – das áreas de desenvolvimento, arquitetura, cloud, segurança e dados -; os Business – das áreas que desenvolvem novas soluções de negócio -; os Ingenious - jovens das áreas técnicas – e os Millennials – todos os Colaboradores –, continuamos a investir na formação comportamental e técnica adequada para as diferentes necessidades, sendo que, (i) para aumentar a literacia digital (aprendizagem para todos), lançámos a rubrica DigitalMente (vídeos de 30 minutos sobre os projetos tecnológicos do Banco e sobre as novidades do digital no mercado), novos eLearning e *webinars* sobre como utilizar e rentabilizar as ferramentas digitais atuais (Smartphones e o Office 365) e (ii) para aumentar as competências técnicas e o expertise em temas core e tecnológicos, iniciamos uma parceria com a UDEMY – uma plataforma de aprendizagem *online* com uma vasta oferta de cursos nas diferentes áreas tecnológicas e comportamentais – tudo para que os nossos Colaboradores sejam ainda mais capazes de responder aos desafios atuais e futuros.

Assim, em 2021 investiram-se 16.368 horas em formação na área do digital, registando-se um total de 5.460 participantes em iniciativas formativas, na sua maioria em formato *weblive* e *e-learning*.

FORMAÇÃO

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾				
Presencial	38.878 (M 70,6%, H 29,4%)	18.231	31.043	113,3%
E-learning	482.801 (M 67,3%, H 32,7%)	376.977	311.211	28,1%
À distância	59.882 (M 45,7%, H 54,3%)	61.648	59.592	-2,9%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	124.408 (M 69,1%; H 30,9%)	128.153	319.236	-2,9%
E-learning	447.928 (M 55,6%, H 44,4%)	421.190	343.403	6,3%
À distância	154.061 (M 47,0%, H 53,0%)	136.504	184.544	12,9%
POR COLABORADOR	45 (M 56%, H 44%)	40	46	14,6%

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

“

Em 2021, o número médio de horas de formação por Colaborador foi de 45 horas

Sendo a colaboração uma capacidade crítica para acelerar o processo de transformação digital em curso no Millennium bcp, efetuámos um diagnóstico com vista a conhecer a realidade atual do Banco que incluiu entrevistas individuais e focus-group com Colaboradores e um questionário estruturado enviado a uma amostra representativa das diversas áreas da organização, tendo sido obtidas 1.192 respostas.

Este diagnóstico permitiu identificar as barreiras e os desafios a superar, estando em preparação um plano de ação a desenvolver em 2022, com o objetivo de desenvolver esta competência na cultura da organização.

Para o segmento de Negócios, foi realizado o Programa “The One”, visando o desenvolvimento de competências técnicas e de abordagem comercial com foco no Cliente, com aplicação em casos práticos do dia a dia da rede comercial, tendo presente também a saúde e o bem-estar dos Colaboradores como elementos essenciais à performance.

O objetivo do programa “The One” foi consolidar a liderança e o crescimento comercial do segmento negócios e responder eficazmente a uma tendência de Clientes cada vez mais exigentes, informados e digitais.

Foi um programa totalmente customizado, em linha com o diagnóstico efetuado previamente, em que foram identificados os principais desafios do segmento através de interações com Colaboradores, entrevistas a Clientes e análise da concorrência.

A capacitação técnica resultou de um diagnóstico individual em que cada Colaborador identificou as competências a desenvolver em função das suas necessidades específicas.

O envolvimento de todos foi um fator determinante para a consolidação dos conceitos, pelo que contámos com o envolvimento desde o início de toda a cadeia hierárquica e com a participação de todos os Colaboradores do segmento na formação: Diretores Comerciais, Diretores de Sucursal, Gestores de Negócio e Assistentes.

A formação decorreu entre abril e novembro, com mais de 7.000 horas de formação através de sessões weblive, e uma média de 21 horas de formação por Colaborador.

A avaliação global foi muito positiva, validando quer o interesse dos conteúdos e a dinâmica das sessões, quer a escolha de especialistas das diferentes áreas para formadores.

Na parte comportamental o destaque foi para os temas dedicados ao bem-estar, experiência do Cliente e liderança. A possibilidade de partilharem experiências foi também muito salientada pelos participantes.

O programa terminou com um processo de aplicação dos conhecimentos adquiridos, em que todos os Diretores de Sucursal e Gestores foram desafiados a fazer uma certificação com um caso prático, perante um júri constituído por um Diretor Comercial e um Consultor externo.

O feedback individual do júri permitiu, caso a caso, identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, contribuindo para uma efetiva aplicação dos conceitos abordados no programa de formação.

O programa terá continuidade com a implementação de algumas

iniciativas identificadas, que assegurem quer a formação de onboarding aos novos Colaboradores do segmento, quer o refresh dos conceitos abordados.

Em Portugal, em 2021, resultado da situação pandémica, a formação “on job” não constituiu uma prioridade, sendo parte deste esforço formativo canalizado para ações de formação weblive (35.390 horas de formação e 10.199 formandos).

Em 2022, prosseguindo uma estratégia que garanta sempre mais e melhor formação, mas também a sua adaptação a um contexto marcado pelo teletrabalho, o nosso objetivo é aumentar o número de horas de formação ministradas através deste formato acima dos 5%.

Em setembro lançámos o Curso de Sustentabilidade para todos os Colaboradores do Banco, que teve como objetivo principal clarificar o que é a sustentabilidade, quais os conceitos-chave e qual a abordagem do Millennium bcp a este desafio global.

O curso inclui temas como conceitos base de sustentabilidade, sustentabilidade e criação de valor, contexto e compromissos empresariais, financiamento sustentável, reporte de sustentabilidade, normas e diretrizes de referência, sustentabilidade em contexto de Covid-19 e temas e Eixos ESG. O curso termina com um desafio final através de um jogo onde os Colaboradores testam os seus conhecimentos.



No âmbito da formação contínua anual da DMIF II prevista no Regulamento CMVM 3/2018, mais de 3.565 Colaboradores do Millennium bcp realizaram o curso Sustentabilidade no Setor Financeiro desenvolvido pelo IFB com um tempo de estudo estimado de 25 horas. Este curso aborda no seu programa os seguintes temas: 1. Introdução ao *Green Finance*, 2. *Green Finance* no nosso Mundo em Mudança, 3. Tornar o nosso Sistema Financeiro mais Verde – Respostas Internacionais, Nacionais, da Indústria e Institucionais, 4. Monitorizar os Fluxos Financeiros e o Desempenho Ambiental, 5. Risco em *Green Finance*, 6. Banca de Retalho, Comercial e *Corporate*, 7. *Green Bonds* e Instrumentos Financeiros Garantidos por Ativos, 8. Bancos Centrais e Bancos de Desenvolvimento, 9. Mercados Acionistas e Fundos de Investimento, 10. Seguros, 11. *FinTech* em *Green Finance*, 12. Colocando o Financiamento da Sustentabilidade no Centro da Agenda.

Em 2021 demos continuidade à participação nos Inclusion Labs no âmbito do Inclusive Community Forum (ICF) promovido pela NOVA SBE, através da realização de mais duas sessões de Formação Vencer no Mundo do Trabalho, que tem como objetivo dinamizar conceitos chave que melhorem as competências sociais e o potencial de empregabilidade de pessoas com deficiência. Nestas sessões treinamos boas práticas com exercícios que contribuem para o seu sucesso pessoal e profissional. A formação é dinamizada

para pares (pessoas com deficiência) e técnicos que as acompanham.

Nas duas turmas realizadas estiveram representadas as associações Novamente, Somos Nós e Pais em Rede (30 formandos 20 PCD e 10 Técnicos). Entre as sessões e após a formação foram enviados aos participantes cadernos de trabalho, de modo a facilitar a interiorização dos conceitos trabalhados em sala virtual.

Nesta edição do Módulo de 2021 procurámos tornar as sessões ainda próximas da realidade do mundo de trabalho, conseguindo incluir uma vertente prática de preparação para uma entrevista de emprego, através de vídeos e exercícios, o que foi bastante valorizado por todos os participantes. A formação teve um impacto muito positivo nos participantes.

No 2.º semestre realizámos a formação Equipas com Atitude dirigida a todos os Diretores de Sucursal Mass Market, Prestige e Negócios. Esta formação teve como objetivo dinamizar conceitos.

Tendo presente a importância da preparação para a reforma, iniciámos, em parceria com um fornecedor externo, o Projeto Reforma Ativa, uma formação *e-learning* que abordar o tema numa perspetiva global, incluindo casos práticos customizados à realidade do Millennium bcp.

Os objetivos desta formação são refletir sobre o ciclo da vida e sobre como criar um projeto próprio de reforma, bem como perceber quais as condições de reforma e boas práticas para garantir estabilidade na transição para a reforma.

Os capítulos do curso que abordam os temas das condições de acesso à reforma e das questões financeiras estão a ser adaptados à realidade do Millennium bcp com conteúdos próprios e casos práticos.

Pretende-se que este curso seja disponibilizado a todos os Colaboradores, sensibilizando para o impacto que a reforma tem nas pessoas e organizações, bem como responder a algumas questões práticas que têm vindo a ser identificadas como recorrentes.

O tema da Felicidade tem suscitado cada vez maior interesse na organização pois permite fortalecer as competências sociais e emocionais dos Colaboradores com reflexo no bem-estar e no desempenho das equipas. Assim, incluímos este tema em três programas de desenvolvimento (Ingenious, Onboarding de Novos Colaboradores e Novos Gestores Prestige) com excelentes resultados pelo *feedback* dos participantes.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, realizámos uma formação de inteligência emocional para diversas áreas centrais. Nesta formação exploramos os 4 domínios da inteligência emocional, com a explanação teórica dos seguintes temas: (i) auto-consciência: o que é e como a podemos desenvolver; como funcionam as emoções e qual o propósito de cada uma; (ii) auto-gestão: como gerir emoções intensas ou persistentes (como ansiedade ou desânimo); (iii) consciência dos outros: a importância da consciência dos outros também para o bom funcionamento das equipas, e como cultivá-la; (iv) gestão dos relacionamentos e liderança: integrar todas as dimensões da inteligência emocional e comunicar com consciência.

As competências desenvolvidas têm benefícios ao nível da gestão do *stress*, gestão emocional, resiliência e melhoria das relações interpessoais.

93 Colaboradores realizaram cursos de Inteligência Emocional em que correspondeu a 1.240 Horas de formação.

No Retalho, foram realizados programas de formação *onboarding* de Gestores Prestige e Diretores de Sucursal, com o objetivo de reforçar as competências comportamentais e técnicas necessárias a quem chega de novo à função. O programa para Gestores tem a duração de 4 dias e juntou em novembro os gestores nomeados em 2021, que ainda não tinham feito a formação.

No caso dos Diretores de Sucursal decorreram 2 edições - em março e em novembro, cada uma com a duração de 2,5 dias. Os conteúdos repartiram-se entre temas de natureza comportamental, rigor, produto e serviço, sistemática comercial e experiência ao Cliente.

Em 2021 decorreram 2 edições de Formação de Integração, para novos Colaboradores das diferentes áreas e funções, com o objetivo de dar a conhecer o Banco e no caso das funções comerciais também aspetos relacionados com o serviço ao cliente e proposta de valor. A duração varia entre 1 e 3 dias, em função dos destinatários.

Continuámos a apoiar a formação de Rede de Retalho sobre temas da Comunicação e Venda através de formações trimestrais sob a forma de e-learning.

No âmbito do Programa de Desenvolvimento da Rede de Retalho (# 1 Experiência Cliente), desenvolvemos a formação Ser #1 destinada aos Colaboradores dos Escritórios de Representação num Programa que incluiu vários módulos de formação Técnica, Comportamental e de Liderança e envolveu 22 Colaboradores e 352 Horas de formação.

Desenvolvemos igualmente em 2021 duas formações técnicas, – o Programa de Contratação Pública, em colaboração com o ISCTE e o Programa de Análise Económica e Financeira de Empresas, lecionado pela Faculdade de Economia do Porto. Estas formações contaram com a presença de Colaboradores das diferentes áreas de negócio e destinaram-se a desenvolver competências específicas, nas temáticas abordadas, com impacto no negócio.

Cumprindo com a Norma Regulamentar nº6/2019 de 3 setembro e as exigências em matéria de Certificação de Seguros, mantivemos o esforço para garantir a certificação e a atualização dos conhecimentos em matéria de Seguros de todos os Colaboradores com funções de PDEAD-Pessoa Diretamente Envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros e Fundos de Pensões. Neste âmbito, foram realizadas 57.664 horas de formação.

As certificações em Crédito Hipotecário e Intermediação de crédito são formações obrigatórias para todo o sistema financeiro, de acordo com os DL Nº 74-A/2017 de 23 de junho e DL Nº 81-C/2017, de 7 de julho, respetivamente, abrangendo todos os Colaboradores que intervêm na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito e dos serviços acessórios habitualmente propostos em associação aos referidos contratos. Foram registadas 1.626 horas de formação no âmbito da certificação de Crédito Hipotecário e Intermediação de Crédito.

O Regulamento CMVM 3/2018 estabelece no artigo 2º - Qualificações, no seu ponto 3, que o intermediário financeiro (Banco) assegura a formação contínua dos seus Colaboradores através da frequência de ações anuais de formação com duração não inferior a 30 horas, no caso dos que prestam serviços de

consultoria para investimento ou de gestão de carteiras por conta de outrem, ou 20 horas, no caso dos que dão informações a investidores.

No caso da renovação anual da Certificação DMIF II – Prestação de Informação, correspondeu ao curso de Sustentabilidade no Setor Financeiro, com um tempo estimado de 25 horas de formação.

Já no que respeita à renovação anual da Certificação DMIF II – Aconselhamento (Consultoria de Investimento), correspondeu a três cursos distintos; 1. Curso de Serviço de Consultoria para Investimento (duração 3 horas); 2. Curso de Sustentabilidade do Sector Financeiro (duração 25 horas); 3. Curso de Governação de Produto (duração 2 horas).

A formação realizada no âmbito da Certificação de novos Colaboradores e da Renovação anual correpondeu a 111.409 horas.

A Academia de Formação continuou a desenvolver os percursos formativos específicos das diversas funções das Redes Comerciais, disponibilizando automaticamente a cada Colaborador através da plataforma de formação os cursos de formação necessários para o desempenho das suas funções.

Anualmente todos os Colaboradores têm oportunidade de contribuir para o seu desenvolvimento profissional através do preenchimento de um formulário e de uma sessão com o seu responsável direto. Este processo permite ao Colaborador definir um Plano de Desenvolvimento próprio para melhorar as suas competências através de ações de formação técnica e comportamental, validadas pela hierarquia e que ao longo do ano a MBA dá resposta.

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

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

Devido às restrições causadas pela pandemia Covid-19, todas as formações passaram a estar, desde março de 2020, disponíveis remotamente.

O Bank Millennium continua a organizar programas de formação e *coaching*, que abrangem todos os Colaboradores, com ações focadas preferencialmente na resposta a exigências regulamentares, internas ou externas, de que são exemplo temas como Saúde e Higiene no Trabalho, proteção de dados ou segurança da informação, promovendo também programas de formação sobre gestão, liderança e conferências várias.

Em 2021, continuámos a realizar palestras no âmbito do programa Millennium Campus. O programa, que visa apoiar o crescimento de uma organização centrada na inovação, pretende criar um espaço de reflexão em que a ciência e os negócios se encontram. A oportunidade de participar neste programa é dirigida a todos os funcionários, permitindo-lhes olhar para muitos tópicos numa perspectiva diferente. As palestras são realizadas *online*, enquanto as gravações e ajudas são disponibilizadas na plataforma de formação e na intranet no Mundo do Milénio. Em 2021 foram realizadas 11 reuniões remotas.

Nesta geografia, realce ainda para a manutenção da iniciativa especialmente dirigida à comunidade de mulheres do Bank Millennium, o 3xM (ille). Este projeto consiste na realização regular de conferências com mulheres inspiradoras da organização e com uma convidada especial. As reuniões são acompanhadas de debates e *networking* que, permitindo a troca de contactos e experiências, podem ajudar a alargar horizontes e objetivos pessoais. Em 2021, as atividades foram desenvolvidas através da criação de uma cultura de diversidade e inovação, e da condução de uma comunicação eficaz e envolvente.



A cooperação com a Vital Voices Poland no projeto para jovens mulheres entre os 16-19 anos “*I am a Leader*” foi finalizada com sucesso sob a forma de tutoria externa de líderes femininas da organização e a implementação de um projeto social com a mentee.

Além disso, vários conceitos importantes foram implementados, incluindo o lançamento de uma campanha social de prevenção do cancro da mama, “3xM(ille)j bez raka” (“3xM(ille)j sem cancro”).

Em 2021 o Bank Millennium formou 13 374 pessoas (8.780 Mulheres e 4.594 Homens). Já em temas relacionados com Liderança, receberam formação especializada 2.287 Colaboradores.

Referência, nesta geografia, à redução do tempo de trabalho para os Colaboradores próximos da reforma, preparando a organização para a sua saída e assegurando um período de adaptação pessoal a uma fase de vida futura.



Já em Moçambique, o ano fica marcado pelo 4.º ano de atividade da Millennium bim Academia (MBA).

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

Baseada em três pilares essenciais: i) desenvolvimento de percursos formativos, por função, para os Colaboradores da Rede; ii) Formações diversas e consistentes que suportem as principais necessidades do Colaborador e iii) Criação e disponibilização de um *Curriculum* formativo por Colaborador, formou em 2021 2.710 Colaboradores (1.287 Mulheres e 1.423 Homens), num total de 35.611 horas de formação geral e especializada.

Em 2021 os principais destaques da oferta formativa focaram-se nos temas *Compliance*, Liderança, Formações Técnicas, Formações IT, Formações Comportamentais e Formações para a Rede Comercial.

De modo a fortalecer práticas de rigor operativo, merece destaque o Plano de formação em Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, composto por 15 ações, contemplando a Formação em matéria de prevenção para todos os Colaboradores, formações específicas à comissão executiva e equipa do Compliance office, e sensibilização da Rede Comercial.

Ao nível dos programas estruturantes, destacam-se: (i) a continuidade do programa de desenvolvimento da liderança “Líder Millennium bim 4.0”, lançado em 2018 com o objetivo de alinhar as práticas de liderança do Banco com as 8 competências nucleares definidas para o Líder Millennium bim, que abrangeu todas as segundas linhas. (ii) O lançamento da Comunidade de Líderes Millennium no Yammer (Rede Social Empresarial) com vista a dinamizar as boas práticas de

liderança, dirigida a todos os colaboradores com funções de liderança no banco. (iii) lançamento do programa de desenvolvimento “Mba Talento Mbim”, em parceria com a Universidade Nova África – Nova SBE, com o objetivo de apoiar o sucesso dos Colaboradores de elevado desempenho e potencial, e permitir um desenvolvimento acelerado de competências e preparação de uma *pool* de Colaboradores aptos para responder aos desafios futuros.

Com vista a alavancar o negócio, foi retomado o programa de desenvolvimento de competências fundamentais em vendas com as formações centradas no 1º *atelier*, e subsequentemente foi lançada a respetiva comunidade no Yammer para dinamização. Foram também lançados vários *micro-learning*s sobre boas práticas de rigor operativo e sobre os produtos e serviços do banco, por forma a robustecer os conhecimentos dos Colaboradores da rede.

Foi igualmente lançado o programa de passagem de conhecimento dos Colaboradores em vésperas da reforma, com os seguintes pressupostos: i) assegurar a passagem de conhecimento de Colaboradores séniores aos Colaboradores com menos tempo de experiência; ii) acompanhar os Colaboradores no estágio final da carreira no banco; iii) gerir o conhecimento interno.

A Gestão do talento

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

Os programas de desenvolvimento que têm vindo a ser realizados nas diferentes geografias do Grupo BCP são assim uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, permitindo: i) aos Colaboradores recém-admitidos obter uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem competências adicionais para que, no futuro, possam vir a assumir funções de maior responsabilidade.

O contexto adverso da pandemia obrigou a repensar todo o formato de formação, até aqui presencial, para um formato remoto, adequado às necessidades existentes e que permitisse manter a mesma proximidade, sempre com o foco no crescimento e desenvolvimento dos Colaboradores.

Em 2021 continuámos a apostar no Programa M Power, com o intuito de desenvolver e preparar as lideranças para as exigências que o contexto pandémico e a adoção do modelo híbrido de trabalho trouxeram no acompanhamento, proximidade e motivação das equipas.

Num programa de continuidade da edição anterior, que envolveu 66 Colaboradores, e numa nova edição que integrou 49 Colaboradores, as temáticas dos *workshops* de formação foram adaptadas aos atuais desafios e foram realizadas sessões de *coaching* individual e de grupo para partilha de boas práticas.

O Millennium bcp, para continuar a dar resposta à aceleração do mundo digital e garantir que a organização está preparada para se adaptar às constantes mudanças e desafios tecnológicos, mantém a preocupação constante em investir na gestão de talento para as áreas de *analytics* e tecnologia do Banco.



O Programa inGenious é uma proposta de valor para estes jovens, que pretende desenvolver as competências necessárias ao nível das *soft skills*, com formações comportamentais de desenvolvimento pessoal, e a nível

técnico, com adequação às necessidades específicas de cada área.

Durante um período de 9 meses, os 52 jovens que participaram na 3ª Edição, realizada em 2021, tiveram ainda a oportunidade de conhecer as diferentes áreas de negócio, para os integrar na cultura e estratégia do Millennium bcp, e foram desafiados a desenvolver o pensamento crítico e trabalho em equipa de forma colaborativa, através do envolvimento em projetos fundamentais para a atividade do Banco.

Em parceria com a Nova Business School demos início a formação Power On, dirigida às áreas centrais envolvendo 113 líderes de 6 Direções. Este Programa de Formação teve como objetivo empoderar chefias de Áreas Centrais para lidarem com os desafios que decorrem do novo paradigma do trabalho de forma eficaz e natural.

As áreas temáticas trabalhadas na formação foram: 1. Os fundamentos do Mundo do Trabalho; 2. Equilíbrio, Emoções e Tecnostress; 3. Cultura de Aprendizagem e Competências Tecnológicas; 4. Mudança, *Performance*, Reuniões e *Feedback*, e 5. Diversidade e Inclusão. O Programa combina sessões assíncronas (breves vídeos de enquadramento de 5 a 10 minutos), exercícios práticos (onde cada participante reflete e coloca questões sobre a sua realidade) e sessões síncronas (aulas com o professor para discussão de situações da realidade dos participantes).

O Programa foi apreciado pelos participantes pelos conteúdos abordados, a metodologia utilizada e desempenho dos professores, pelo que será alargado a outras áreas e suas respetivas equipas em 2022.

Já na Polónia, mantivemos a cooperação com organizações de estudantes. Em 2021 apoiamos a conferência BIG DATA, organizada pelo Clube Científico Estudantil de Estatística, durante a qual peritos do Banco apresentaram questões na área tecnológica.

Além disso, como parte do concurso Velas de Negócios dedicado a organizações inteligentes criadas por estudantes e dirigidas por estudantes, doutorandos ou licenciados da Escola de Economia de Varsóvia, o Banco actuou na qualidade de membro do júri do concurso. Todas estas atividades foram levadas a cabo na Escola de Economia de Varsóvia. Durante vários anos, o Banco foi membro do Clube de Parceiros da Escola de Economia de Varsóvia e coopera estreitamente com esta universidade, desempenhando um papel ativo na vida académica. Os representantes do Banco participam em reuniões com o Conselho do Clube de Parceiros da Escola de Economia de Varsóvia durante as quais são discutidos elementos da estratégia da universidade e as possibilidades de educar os estudantes sobre competências-chave.

Em 2021, o Bank Millennium enfrentou o desafio global da Covid-19 e reorganizou as suas atividades de atração de talento de forma a garantir o mais alto nível de segurança, tanto dos Colaboradores como dos restantes participantes, de que são exemplo a Semana com Conselheiros de Carreira organizados pela Faculdade de Economia de Varsóvia de forma digital, em que os estudantes tiveram a oportunidade de conhecer as oportunidades de carreira no Banco, mas

também as presenças regulares em feiras de emprego virtuais, tais como Jobicon e Varsóvia IT Days.

Para chegar a grupos de profissionais de sucursais, o Bank Millennium utiliza efetivamente as possibilidades de comunicação dos meios sociais *LinkedIn* e *Goldenline*, promovendo ativamente a sua marca como empregador atraente e comunicando com sucesso com potenciais candidatos. No campo de IT e digital a comunicação via *LinkedIn* é a principal via de contacto dos candidatos.

O Bank Millennium, preocupado com a experiência dos Colaboradores, lançou o projeto de *Onboarding* para as áreas de IT e serviços centrais, num processo a alargar às áreas comerciais que compreende um “*welcome pack*” de boas-vindas para os novos Colaboradores e um *e-guide* com informações para os gestores.

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

Já em Moçambique, tendo presente os desafios acrescidos impostos pela Covid-19, foram implementadas mudanças no processo de recrutamento com a introdução da componente tecnológica e o redesenho da experiência dos novos Colaboradores.

Em 2021 o banco manteve a aposta no recrutamento digital, tendo lançado em outubro a 1ª Maratona Digital e *Analytics*, que contou com mais de 200 candidatos formados em Informática. O programa foi concebido para captação e desenvolvimento de jovens talentos formados nas áreas de informática, onde estes são desafiados a trabalhar em projetos estratégicos nas áreas Analítica e Tecnológica. Este programa consolida a marca Millennium bim como um banco inovador e digital, onde os jovens talentos da área da Tecnologia possam desenvolver as suas habilidades profissionais.

Foi ainda levado a cabo o lançamento *online* da 5ª edição do *People Grow* através da plataforma Zoom, que contou com mais de 280 participantes e acolheu mais de 1.200 candidaturas.

Em 2021, no Millennium bim, foram ainda consolidadas as parcerias com as principais Universidades do país e assinados protocolos de cooperação para captação dos melhores graduados.

Avaliar e reconhecer

GRI 404-3

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

O ciclo de avaliação de desempenho que se concluiu em 2021 manteve um nível de envolvimento dos participantes em Portugal, avaliadores e avaliados, em linha com os valores dos anos transatos (100%), sendo que os resultados referentes à satisfação com o processo se mantêm em linha com os valores do ciclo anterior, registando-se uma tendência crescente no segmento dos avaliados muito satisfeitos.

Em Portugal, concluiu-se a 4.ª edição do M Desenvolvimento, programa que permite aos Colaboradores partilharem, voluntariamente, as suas aspirações profissionais e contribuírem de forma ativa para o seu desenvolvimento. Os Colaboradores podem, caso sintam necessidade de desenvolver alguma competência específica ou pretendam fazer alguma formação em especial, expressar essa vontade na proposta de Plano de Desenvolvimento Pessoal. Foi possível atender a 113 pedidos de mobilidade de unidade orgânica e de função.

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 do 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 sistema de incentivos comerciais destina-se aos Colaboradores das Redes Comerciais (Retailho, Private, Empresas, Corporate, Large Corporate e ActivoBank) bem como a Colaboradores de outras Direções do Banco que cumpram os critérios indicados (Banca de Investimento, Tesouraria Mercados & Internacional, Recuperação de Crédito, Recuperação Especializada, Negócio Imobiliário e Acompanhamento Especializado) e consiste na atribuição de uma remuneração variável alicerçada no contributo acima do esperado para os resultados.

A cultura de meritocracia é um dos pilares da gestão de pessoas no Millennium bcp e quanto mais exigentes os desafios enfrentados, maior a necessidade de reconhecer o empenho, a dedicação e os resultados alcançados - pelos indivíduos e pelas equipas. O sistema de avaliação de desempenho, que mede o desempenho anual do Colaborador face aos objetivos definidos, é a base que permite evidenciar o nível de *performance* de cada indivíduo e identificar, com rigor, a necessidade ou a adequação de promoções e de outras formas de reconhecimento para os Colaboradores com resultados consistentemente acima da média.

Além disso, e a par dos sistemas de incentivos das redes comerciais associados aos resultados de negócio, o Millennium bcp tem um programa transversal de reconhecimento, designado Millennium People. Nas suas diferentes vertentes e categorias individuais e coletivas, este programa permite reconhecer anualmente mais de mil Colaboradores, por uma matriz de avaliação que cruza atitude e resultados, e assegura reconhecimento, visibilidade e partilha de boas práticas.

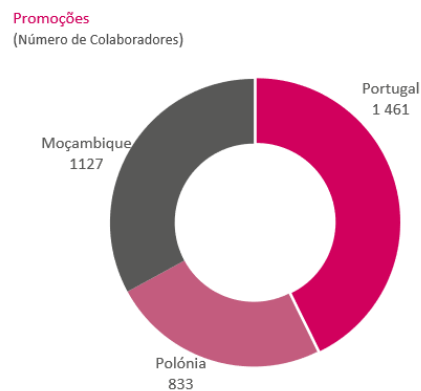
O modelo de reconhecimento do Millennium bcp é transparente e com regras claras, que podem ser consultadas facilmente por qualquer Colaborador numa plataforma *online* - e pretende-se participativo. Assim, e no âmbito das categorias anuais (Millennium Líder, Millennium Impacto, Millennium Excelência, Millennium Formador e Millennium Equipa), o programa potencia, inclusive, a interação com os premiados através de um sistema similar ao das redes sociais.

Em 2021, a Gala Millennium People realizou-se num formato diferente, desta vez virtual e potenciando o digital para a partilha de testemunhos dos Colaboradores distinguidos em 2020, de modo a inspirar toda a organização.

Millennium Líder: Permite distinguir os líderes de primeira e segunda linha que evidenciem as melhores práticas de liderança e gestão – evidenciadas na avaliação que obtiveram no Questionário de Clima anual – e os melhores resultados de negócio.

Millennium Impacto: O prémio Millennium Impacto premeia Colaboradores com funções hierárquicas de 2º nível da estrutura que lideraram projetos de forma determinante para o sucesso do Banco no período em análise. É a Comissão Executiva que seleciona os Colaboradores a premiar.

Millennium Excelência: Esta categoria visa distinguir os *top performers* de cada Direção. A seleção é efetuada pelo Diretor



Coordenador e o único critério de elegibilidade é estar no topo de avaliação de desempenho nos últimos dois anos.

Millennium Formador: Esta categoria pretende valorizar e reconhecer os Colaboradores do Banco que apresentam contributos excepcionais como Formadores na Millennium Banking Academy, contribuindo de forma sustentada para a partilha de conhecimento, boas práticas e atitudes distintivas. Entre os formadores que mais contribuíram para as horas de formação asseguradas, em sala ou via *e-learning*, serão identificados e premiados os três formadores melhor avaliados pelos formandos.

Millennium Equipa: O Programa de Reconhecimento Millennium People inclui ainda uma categoria de equipa, a única de autocandidatura, com o intuito de valorizar e distinguir todos os que se empenham, com sucesso, em projetos e atividades com impacto relevante no período em análise. Todos os colaboradores são convidados a realizar um Quiz sobre um tema relevante do Banco, o qual permite a acumulação de créditos que podem depois ser investidos nas candidaturas apresentadas. Os investimentos feitos contribuem para a seleção dos finalistas. O objetivo é potenciar a visibilidade dos projetos e o envolvimento de todos os Colaboradores neste programa, sendo que quem investir tem também a oportunidade de ser premiado.

Reconhecimento pela Hierarquia: Finalmente, o programa Millennium People tem em conta que o reconhecimento é tanto ou mais eficaz quanto mais próximo e imediato. Por isso, todos os diretores de primeira linha recebem anualmente um conjunto de vouchers – Millennium Gifts - em número proporcional à dimensão das suas Direções, para que ao longo do ano possam distinguir os seus Colaboradores ou dinamizar as suas próprias ações anuais de reconhecimento.

No Millennium bim, em Moçambique, o processo de avaliação e gestão de desempenho é fundado numa cultura de meritocracia e que se pretende de alto desempenho. Para os Colaboradores que mais se distinguem no desempenho das suas funções, existe um momento privilegiado, na reunião anual de objetivos, em que esses comportamentos são reconhecidos. Em 2021, foram reconhecidos 16 Colaboradores com o prémio Excelência em cinco categorias: Jovem Talento, Melhor Formador, Bastidores, Serviço ao Cliente e Melhor Equipa.

Já na Polónia, foi realizada a 5.ª edição do Programa IMPakt, iniciativa inovadora em que os Colaboradores nomeiam e votam nos seus pares, tendo sido reconhecidos, pelo seu desempenho e exemplo, mais 48 Colaboradores nas categorias: pelo seu empenho, melhoria da qualidade, soluções inovadoras e aceitação de desafios para inspirar outros.

A gala do programa e a cerimónia de entrega de prémios contou com a presença de cerca de 120 pessoas, tendo sido transmitida para todos os funcionários.

Nesta operação, 12 Colaboradores foram também reconhecidos com uma distinção atribuída pelo Presidente do Conselho de Administração pela sua participação em projetos estruturantes.



O Bank Millennium definiu e publicou "Instruções sobre como conduzir as avaliações dos empregados no Bank Millennium S.A.", que contém directrizes sobre a elaboração de regras para as avaliações dos empregados, em particular a avaliação do desempenho ou competências do trabalho. As avaliações são conduzidas com base em critérios objetivos e previamente comunicados. As regras de avaliação dos empregados são alinhadas com a natureza do trabalho e referem-se a atitudes de cooperação, empenho, qualidade e eficácia.

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

Os programas internos de geração de ideias - Mil Ideias -, em Portugal, com 65 sugestões, – Call 2 Action –, na Polónia, e – Ideias que Contam –, em Moçambique, baseiam-se no reconhecimento de que os Colaboradores constituem uma força criativa originadora de ideias de valor, representando ainda um meio para incrementar, estimular e potenciar as suas capacidades individuais, seja através da participação direta com ideias ou indireta por via de comentários ou votos.

Em Portugal, em 2021, no contexto do Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS), foi realizado o desafio interno - Sustentabilidade: estamos construir o Futuro - sobre temáticas enquadráveis na estratégia de Sustentabilidade do Millennium bcp e cm recurso à plataforma Mil Ideias. O objetivo foi recolher ideias e sugestões dos Colaboradores sobre os eixos Ambiental, Social e Económico/*Governance* da atividade do Millennium bcp e permitiu reunir 46 ideias e mobilizar mais de 1.000 participantes (propostas, votos, comentários e visitas).



Em Moçambique, com o "Fórum – Ideias que Contam", espaço de partilha e discussão de ideias, que ao longo do ano contou com a participação de 260 Colaboradores, responsáveis por 479 ideias ou pelo seu comentário, encontram-se 44 ideias em fase de implementação e 71 em análise.

Estes programas, que se mantêm em fase de reavaliação em todas as geografias, têm potencial para alicerçar a melhoria dos processos internos da organização, o aumento da proposta de valor na oferta de produtos e serviços a Clientes e a capacidade de adaptação célere a novas realidades, nomeadamente funcionais, mas criam também um contexto que favorece a identificação de boas práticas passíveis de serem alargadas a toda a organização.

Evolução do quadro de Colaboradores

Em 2021, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um decréscimo de 7,6%, (menos 1.315 Colaboradores) face ao ano anterior, justificado essencialmente pela racionalização das operações em Portugal e na Polónia. Cerca de 61% dos Colaboradores do Grupo desempenhavam funções na atividade internacional e 39% em Portugal.

COLABORADORES

	2021	2020	2019	Var. % 21/20
TOTAL EM PORTUGAL	6.289	7.013	7.204	-10,3%
Polónia	7.079	7.645	8.615	-7,4%
Moçambique	2.648	2.591	2.680	2,2%
TOTAL INTERNACIONAL	9.727	10.318	11.377	-5,7%
TOTAL DO GRUPO	16.016	17.331	18.581	-7,6%

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, fruto do processo de reestruturação levado a cabo, registou-se uma redução de 724 colaboradores face ao ano anterior. Foram admitidos 74 novos Colaboradores (51% de mulheres), maioritariamente para desempenho de funções técnicas na área da Banca Digital, tendo saído 800 Colaboradores, 90% por mútuo acordo e/ou planos de reforma e 8,5% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 64% desempenhava funções comerciais e 8% funções de direção.

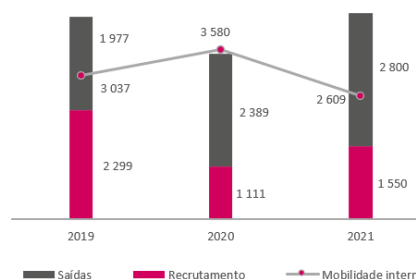
Na Polónia, o quadro de Colaboradores sofreu uma redução de cerca de 7,4% (menos 566 Colaboradores face a 2020) decorrente da manutenção da reorganização da operação, ascendendo a 7.079 Colaboradores, dos quais 67% são mulheres.

Já Moçambique registou um acréscimo no quadro de Colaboradores em cerca de 4,7% (mais 123 colaboradores face a 2020), com a contratação de 212 novos Colaboradores, 77% para desempenho de funções comerciais. Saíram 144 Colaboradores, dos quais 52% estavam afetos a funções de âmbito comercial.

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 2021, 16,3% dos Colaboradores do Grupo estiveram envolvidos em processos de mobilidade interna, com destaque para Portugal e Moçambique, que viram, respetivamente, 26,0% e 30,7% dos seus Colaboradores mudar de áreas/departamentos.

Rotatividade de Colaboradores
(Número de Colaboradores)



Ética e conduta profissional

Tema material: VALORES, ÉTICA E CONDUTA

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

Compliance office

O Compliance Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Grupo cumprem a legislação, regras e normativos que pautam a atividade do Banco e das suas associadas, de forma a evitar o risco de a instituição incorrer em sanções de 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 demais deveres a que se encontra sujeita.

No âmbito da Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBC/FT), a atuação da função de compliance, em 2021, alicerçada numa abordagem baseada no risco, contemplou a filtragem de operações, processo que garantiu o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, a sua monitorização, com vista a detetar e 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 a gestão dos modelos de risco em função da evolução das diversas variáveis concorrentes para o estabelecimento dos *scorings* a aplicar às operações. Assinala-se também o desenvolvimento de novas soluções, mais eficientes, com base em processos de automação para análise dos fatores de risco inerentes às novas aberturas de conta e ao *screening* de transações e o esforço na atualização das normas internas por forma a alinhá-las com as alterações recentes no ambiente legislativo. Das diversas iniciativas empreendidas, em 2021, realçamos:

- Em relação ao risco PBC/FT na vertente do onboarding, salienta-se o reforço do controlo sobre os segmentos e as jurisdições envolvidas nas relações de negócio e dos processos de abertura de conta e da filtragem de operações, por forma a garantir o cumprimento dos regimes de sanções e embargos decretados pelas autoridades nacionais e supranacionais competentes, bem como a sua monitorização, com vista a detetar e prevenir situações potencialmente irregulares;
- Implementação de processos automáticos relativos à filtragem de sanções e embargos, permitindo uma atuação mais rápida e eficiente sobre transações com este perfil;
- Otimização do sistema de alarmística e monitorização de relações de negócio (SAS/AML) com o objetivo de reduzir o número de alertas gerados considerados não suspeitos, através da utilização de cenário transacional específico;
- Reforço do controlo sobre as aberturas de contas unipessoais, envolvendo jurisdições de risco e sobre Companhias com beneficiários efetivos com origem em países fora do Espaço Schengen;
- Lançamento, nas App do Millenniumbcp e do ActivoBank, de um processo que facilita a recolha e a atualização de informações pessoais dos Clientes, nomeadamente da informação prevista no quadro regulamentar;
- Continuação do reforço e especialização das equipas do Compliance Office no âmbito da PBC/FT, nas suas várias dimensões;
- Manutenção e otimização dos processos de trabalho, por forma a responder adequadamente aos desafios operacionais colocados pela pandemia do COVID 19, assegurando-se o nível de serviço de escrutínio e decisão sobre operações de Clientes, assim como de todos os controlos internos e restantes funções da responsabilidade do Compliance Office.

Quanto à atualização do normativo interno, de salientar a atualização da Política de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo, principalmente com os seguintes objetivos:

- Formalizar a implementação das Orientações da EBA sobre avaliação de risco PBC/FT e medidas adequadas de diligência (EBA/GL/2021/02);
- Rever os elementos de base que compõem o Modelo Operacional Global de *Compliance*;
- Uniformizar os controlos que devem ser implementados em todo o Grupo;
- Incluir uma lista não exaustiva de fatores de risco elevados do PBC/FT que devem ser considerados na identificação e avaliação do risco.



Durante o ano de 2021, o Grupo BCP reforçou o seu quadro normativo referente a temas como anticorrupção e antissuborno e a reporte de irregularidades.

A Política de anticorrupção e antissuborno enquadra-se no âmbito do conjunto de políticas relacionadas com a sustentabilidade, e define que qualquer ato de corrupção e suborno é ilegal, inaceitável e contrário aos valores e princípios de ética, integridade e transparência do Grupo, o qual rejeita completa e independentemente das circunstâncias, qualquer forma de corrupção e suborno. É neste contexto que o Grupo BCP reconhece a importância de desenvolver a sua atividade com base em valores e normas de *compliance* e de garantir a integridade do negócio. A abordagem do Grupo BCP a qualquer indicação ou manifestação de corrupção e suborno é de tolerância zero, exigindo que os seus Colaboradores se abstenham completamente de praticar atos deste tipo.

As atividades do Grupo BCP são realizadas em torno de princípios fundamentais de cumprimento da lei e dos regulamentos internos em vigor, bem como dos mais elevados padrões de ética, responsabilidade, transparência, rigor e profissionalismo.

O Grupo BCP assegura que a sua atividade, nos vários países onde opera, é conduzida não só em conformidade com os requisitos

legais impostos no combate à corrupção e ao suborno, mas também seguindo as melhores práticas aplicadas neste âmbito, garantindo que os valores que orientam o Grupo são postos em prática pelos Colaboradores no exercício das suas funções. Como signatário dos 10 Princípios do *Global Compact* propostos pelas Nações Unidas, o Grupo compromete-se a cumprir os princípios estabelecidos, incluindo o combate à corrupção em todas as suas formas, nomeadamente suborno, extorsão e pagamentos de facilitação (Princípio n.º 10). A Política Anticorrupção e Antissuborno complementa os princípios e regras de conduta estabelecidos pelo Banco no seu Código de Conduta, regras internas relativamente às quais todos os Colaboradores recebem regularmente formação, independentemente da sua posição ou local de trabalho.

Quanto ao reporte de irregularidades, a Política de anticorrupção e antissuborno, no seu próprio contexto, define que qualquer prática de corrupção e/ou suborno, potencial ou real, deve ser imediatamente comunicada à Comissão de Auditoria através do sistema de comunicação de irregularidades definido no Regulamento sobre a Comunicação de Irregularidades, para que este possa aplicar as medidas adequadas.

A comunicação de irregularidades pode ser feita por Colaboradores, advogados, agentes, ou quaisquer outras pessoas que lhes prestem serviços, de forma permanente ou ocasional, em qualquer entidade do Grupo, ou acionistas. A insuficiência de informações, provas ou elementos comprovativos não isenta um Colaborador do dever de comunicação. A Comissão de Auditoria é responsável pela gestão do sistema de comunicação de irregularidades e por assegurar a confidencialidade das comunicações. Neste âmbito, há a assinalar, em 2021, a melhoria do processo de comunicação de irregularidades decorrente da implementação de um novo canal que assegura o anonimato da fonte.

Assegura-se a comunicação e a interação com as autoridades competentes no que respeita a comunicações de transações e a resposta a solicitações de informação, obtendo-se as devidas autorizações de entidades terceiras, quando aplicável.

Em 2021 a promoção da cultura de *compliance* foi uma das iniciativas importantes do Banco, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de programas de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais. O “100% *Compliance*”, o “*Cultura Compliance*” (ação enquadrada também no PDS 2021) e o “*Compliance Express*” são as faces mais visíveis da transformação que se iniciou em 2019, onde através de rubricas semanais destinadas a todas as redes do Banco, se procurou dar a conhecer, esclarecer e apoiar os Colaboradores quanto aos aspetos mais importantes a ter em conta tanto na vertente do risco de crime financeiro, como nos restantes riscos de conformidade e cumprimento normativo, com uma linguagem simples, mas informativa e formativa. Utilizaram-se também soluções inovadoras, que incluíram a participação regular de Colaboradores da 1ª linha de defesa do Banco, e sobre um alargado espectro de riscos de *compliance* e conduta.

Nestas diversas rubricas foram profusamente abordados temas referentes a PBC/FT, código de conduta, Diretiva relativa a Mercados de Instrumentos Financeiros, controlo interno e governação. Paralelamente deu-se continuidade à *Newsletter de compliance*, de periodicidade mensal, com uma imagem moderna e apelativa, onde se abordam temas práticos e atuais relacionados com a gestão dos riscos de conformidade e com as regras da boa conduta.

Quanto às ações de formação mais importantes, salientamos:

- A nova formação em e-learning para todos os Colaboradores do Banco sobre a Prevenção de Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo, já considerando as alterações decorrentes da entrada em vigor da Lei n.º 58/2020;
- O curso de e-learning sobre o Código de Conduta para todos os Colaboradores do Banco;
- Dois cursos de e-learning relacionados com os temas da sustentabilidade: um dirigido a todos os Colaboradores do Banco, sobre os desafios da sustentabilidade e outro, dirigido às áreas comerciais, dedicado à sustentabilidade do setor financeiro, mais focalizado nos desafios legislativos relacionados com as Finanças Verdes;
- Dois cursos de e-learning, dirigidos a todos os Colaboradores do Banco, sobre Proteção de dados pessoais e Segurança da informação;
- Iniciativa inovadora de comunicação e formação focada em riscos específicos de PBCFT, dedicadas às Redes Comerciais do Banco, subordinadas ao tema de Trade Finance;
- Sessão de formação, por Teams, dedicada ao impacto do Aviso 3/2020, do Banco de Portugal, nos temas de governação, cultura e controlo interno do Banco;
- Formações específicas aos Colaboradores do Compliance Office:
 - I. realização de formações internas e externas que visaram assegurar e atualizar os conhecimentos regulatórios, legislativos e internos sobre temáticas inerentes às funções desempenhadas, de entre as quais destacamos a Formação Avançada em *Compliance*, Prevenção do BC/FT e Aviso 3/2020, entre outras;
 - II. formação, através de meio telemático, sobre risco proveniente da aplicação de fundos em criptoativos;
- Formação de integração e programa *InGenius*, em matérias de *compliance*: participação no programa de formação a novos Colaboradores.

COLABORADORES FORMADOS⁽¹⁾

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

GRI 406-1

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
Atividade em Portugal	45.816	25.828	5.798	77,4%
Atividade Internacional	30.299	28.507	20.733	6,3%
TOTAL	76.115	54.335	26.531	40,1%

⁽¹⁾ Presenças em ações de formação.

Em termos da comunicação interna, há também a realçar como iniciativa importante concretizada em 2021, no âmbito do Aviso nº3/2020 do Banco de Portugal, que regulamenta os sistemas de governo e controlo interno e define os padrões mínimos em que deve assentar a cultura organizacional das entidades sujeitas à supervisão do Banco de Portugal e no cumprimento do art.º 63 relativo à sistematização da informação, o Compliance Office assegurou a disponibilização, de forma integrada e atualizada, da informação respeitante às matérias previstas no Anexo ao referido Aviso, em formato acessível a todos os colaboradores. Esta informação está estruturada segundo os seguintes temas:

- Estrutura acionista, organizativa e governação;
- Sistema de controlo interno;
- Titulares de funções essenciais;
- Caracterização do negócio do Grupo;
- Código de conduta;
- Políticas de remuneração;
- Atividades subcontratadas.

O Compliance Office, manteve o seu papel na governação do processo de desenvolvimento de novos produtos, nomeadamente na validação do cumprimento dos requisitos exigidos pelo normativo interno que regula o processo sobre o envio das propostas de criação, alteração, reintrodução e eliminação de produtos/serviços.

De salientar que o Banco promoveu o robustecimento do processo de monitorização do cumprimento dos requisitos regulamentares em relação às campanhas publicitárias e a outras matérias comportamentais do Banco, o qual incluiu uma sessão formativa, através de meio telemático, dirigida aos Colaboradores das áreas de comunicação e *marketing*, dedicado ao *compliance* de campanhas publicitárias.

Na prossecução do alinhamento de estratégias e prioridades na gestão de risco das Operações do Grupo, continuou o esforço de atualização das políticas de grupo, também aplicáveis às Operações Internacionais. Adicionalmente, o Compliance Office robusteceu o seu acompanhamento sobre a atividade da função de *Compliance* naquelas Operações, implementando uma série de iniciativas das quais se destacam:

- Reforço da Equipa do Compliance Office, em Portugal, que acompanha as Operações Internacionais, dimensionando-a, adequando a capacidade de resposta aos desafios que os temas de Compliance e regulatórios têm vindo a colocar;
- Melhoria da qualidade da informação recebida, através do reforço do conjunto de *KPI* sobre os riscos de conformidade local, com base num modelo comum;
- Emissão dos primeiros Relatórios de Autoavaliação sobre a adequação e eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de governo e de controlo interno das diversas operações do Grupo, no âmbito dos requisitos definidos no Aviso 3/2020, do Banco de Portugal;
- Suporte em melhorias das ferramentas de *screening* e de monitorização de transações dos Clientes, com vista a uma maior eficiência das mesmas;
- Criação de uma equipa dedicada à transposição das políticas de Grupo pelas Operações Internacionais.

Em 2021 o Banco integrou diversos grupos de trabalho no âmbito da Associação Portuguesa de Bancos (APB), nos quais contribuiu para a identificação e desenvolvimento de várias iniciativas e ações com vista ao robustecimento do sistema de prevenção BC/FT e do controlo interno do mercado bancário português.

Apesar da prática de *lobbying* não estar ainda regulada no quadro legal Português, existindo apenas Projetos de Lei na Assembleia da República, o BCP não prevê esta prática nos seus normativos internos, estando vedada aos Colaboradores do Banco.

Este posicionamento não implica que não seja permitida a participação em organismos de representação da indústria bancária,

como referido no ponto anterior, ou a participação em processos de consulta pública de regulação a emitir.

Quanto a contribuições para Entidades Políticas, o Grupo BCP não concede qualquer tipo de doações monetárias ou financeiras a partidos políticos ou entidades relacionadas, nos termos da lei portuguesa em vigor (Lei 19/2003 de 20 de junho - Financiamento de partidos políticos e campanhas eleitorais, artigo 8º - Financiamento Proibido), no contexto da Política de anticorrupção e antissuborno aprovada pelo BCP em 2021.

Na sequência da publicação, em 15 de julho de 2020, pelo Banco de Portugal, do Aviso 3/2020, referente à adequação e eficácia da cultura organizacional e dos sistemas de governo e de controlo interno, o qual tem impacto significativo em temas diretamente relacionados com os riscos de conformidade, conduta e ética, o Compliance Office elaborou um plano de iniciativas com o objetivo de alinhar a organização e as práticas internas com o Aviso, assegurando-se o cumprimento integral de todos os requisitos para além de se incluírem outros temas relevantes relacionados com a sustentabilidade. Das iniciativas empreendidas no primeiro semestre de 2021, realçamos a aprovação, em fevereiro, da atualização ao Código de Conduta do Grupo, assinalando-se alterações, entre outras, em temas como proteção de dados pessoais, liberalidades e participação de irregularidades e sendo introduzida uma nova secção dedicada à não discriminação e proibição de assédio.

Por forma a divulgar internamente estas alterações, foi promovida formação sobre o Código de Conduta, aplicável a todos os Colaboradores e *Outsourcers*, com nível de completude acima dos 95% e foram promovidas diversas iniciativas de comunicação interna, realçando-se os seguintes temas: conflito de interesses, dever de segredo, liberalidades, proteção de dados, diligência na utilização do *e-mail* de trabalho e comportamento ético.

Foi ainda mantido o relacionamento de cooperação e lealdade com as autoridades judiciais e com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais. Neste âmbito, e por iniciativa própria, foram realizadas um total de 1.782 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 2.247 pedidos.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	339	338	306	0,3%
Atividade em Internacional	1.444	1.587	2.196	-9,1%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	174	241	103	-27,8%
Atividade em Internacional	2.073	2.883	3.359	-28,1%
TOTAL	4.030	5.049	5.964	-20,2%

Políticas para o design e venda justos de produtos e serviços financeiros

GRI FS-15

No seu código de conduta (GR0021) existe o Artigo 24º de proteção dos patrimónios dos Clientes, definindo-se que o Grupo deve assegurar, por todos os instrumentos legais e regulamentares ao seu dispor, a proteção dos ativos cuja gestão ou custódia lhe tenha sido confiada e que as instruções recebidas de Clientes e por estes solicitadas deverão ser executadas com respeito pela sua salvaguarda patrimonial, dentro dos condicionamentos impostos ao exercício da atividade de intermediação financeira e executadas com diligência, rigor e transparência.

Políticas de *design* de produto e serviço

Através da “Política de Aprovação de Novos Produtos” (GR0033), aplicável a todas as geografias do Grupo BCP, determinam-se os princípios e orientações sobre os riscos associados ao lançamento dos novos produtos e à alteração das características dos produtos em comercialização, e a necessidade de identificar, anular ou mitigar de forma clara e objetiva esses mesmos riscos.

Este PANP – Processo de Aprovação de Novos Produtos tem como objetivos principais:

- I. promover as melhores práticas de gestão de risco e controlo de riscos associados ao lançamento e comercialização de novos produtos e serviços no Banco, assegurando que o processo se efetiva com as análises, avaliações e procedimentos

- operativos adequados e que os produtos e serviços comercializados têm os seus riscos devidamente identificados, anulados ou mitigados;
- II. promover uma cultura de cumprimento dos deveres de satisfação das necessidades dos Clientes, assegurando que os novos produtos desenvolvidos e comercializados se adequam às necessidades, conhecimentos e perfis financeiros dos segmentos alvo dos novos produtos;
- III. promover adequados níveis de eficiência no lançamento de novos produtos ou na alteração dos existentes, designadamente na redução do seu time-to-market de forma adequada e segura, em termos de risco.

Neste sentido, a PANP abrange o processo de preparação, aprovação e lançamento de novos produtos e de alteração, de forma significativa, dos produtos em comercialização e procura, tendo como objetivo primordial assegurar que:

- I. têm os diversos riscos devidamente analisados e geridos tendo em conta os objetivos, a estratégia e o apetite de risco do Banco definida pelo órgão de administração do Banco;
- II. cumprem com os normativos e recomendações das entidades supervisoras e de regulamentação;
- III. respondem, em termos de características e informação, às necessidades e direitos dos Clientes;
- IV. se mantêm inalterados, no decurso do tempo de comercialização, os pressupostos relativos ao Banco, ao Cliente, ao mercado ou à regulação que determinaram a respetiva aprovação.

Este processo de desenvolvimento de produtos e serviços, formalizado em ordem de serviço específica, deverá subordinar-se à Política de Aprovação de Novos Produtos. Esta ordem de serviço (aplicável em Portugal) estabelece o circuito de aprovação do lançamento de novos produtos e serviços e de alteração das características dos produtos em comercialização (criação, alteração, reintrodução ou eliminação da oferta), garantindo:

- I. a proteção dos clientes – assegurar que os clientes têm acesso a informação transparente, clara e completa, que identifique as características e riscos dos diferentes tipos de serviços/produtos disponibilizados, para que o cliente tome uma decisão informada;
- II. a preservação da solidez do Banco – garantir que os processos de venda/subscrição não permitem falhas de conduta que afetem a reputação do Banco e a confiança dos clientes;
- III. a mitigação de situações de eventuais conflitos de interesse – assegurar um rigoroso controlo dos incentivos dados às áreas comerciais e acautelar a introdução de *disclaimers* obrigatórios na documentação dos produtos/serviços que alertem para as situações identificadas (por exemplo venda/subscrição de produtos/serviços de partes relacionadas), com vista a proteger a reputação do Banco e a confiança dos seus clientes.

Políticas de risco de crédito

Os princípios e orientações referentes à atividade creditícia realizada pelas instituições financeiras do Grupo Banco Comercial Português estão formalizados num código de Grupo aplicável a todas as geografias (GR0005). Determina-se que as entidades do Grupo devem garantir a adaptação da sua atuação ao risco que o negócio apresenta para as partes, assim como à exposição legalmente admissível. A gestão do risco no Grupo BCP assenta numa forte cultura de risco de crédito, refletida nas atitudes e comportamentos globais de todos os Colaboradores envolvidos na gestão do risco de crédito, visando assegurar que o crédito seja concedido a mutuários que cumpram os critérios definidos no presente código, garantindo uma boa gestão de capital, alinhada com as metas de rentabilidade e sustentabilidade onde se incluem os fatores ambientais, sociais e de *governance*. Destaca-se as transações com Partes Relacionadas, que se encontram reguladas segundo o disposto nos normativos aplicáveis (onde se destaca o Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal e o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) que carecem de um procedimento de aprovação específico e com os limites legalmente definidos.

Pretendendo cumprir com as exigências normativas aplicáveis e as *guidelines* emitidas por instituições nacionais e europeias, a ordem de serviço “Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito” (OS0016) estabelece os princípios orientadores, regras e competências de decisão do processo de concessão, acompanhamento e recuperação de crédito do Grupo BCP, na sua atividade em Portugal e Macau. Consequentemente, são criados os requisitos e procedimentos especificamente aplicáveis a cada concessão de crédito consoante o nível de risco associado ao mesmo, o tipo de contraparte e se é classificada como Parte Relacionada do Banco ou não. Adicionalmente, o documento determina os procedimentos aplicáveis à recuperação de crédito.

Neste normativo interno estabelece-se o princípio da adequabilidade do *pricing* ao risco do Cliente, determinando-se que o *pricing* das operações de crédito deverá sempre ser definido em função do risco inerente às mesmas, medido pela conjugação do grau de risco do Cliente (ou, sendo caso disso, do seu garante ou avalista) com o nível de proteção reconhecido em cada operação.

Políticas de conflito de interesses

No Código de Conduta, o tema do conflito de interesses envolvendo Clientes é endereçado no Artigo 25, no qual se define que:

- I. o Grupo se organiza por forma a identificar potenciais conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência;
- II. havendo conflitos de interesses, o Grupo deve agir de modo a assegurar aos clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus clientes nos termos da política de conflitos de interesses aprovada.

É através da “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses” (GR0021) que se define os princípios, modelo de governo e processos fundamentais adotados para a identificação e gestão de situações de conflito de interesses que ocorram no âmbito do Banco Comercial Português, S.A. ou de qualquer entidade direta ou indiretamente controlada por si, integrando o Grupo Banco Comercial Português. Este Código de Grupo identifica o processo de controlo para permitir a gestão eficaz e prudente das situações de conflito de interesses, a nível institucional ou pessoal, incluindo a segregação de funções, as barreiras de informação e o processo específico de decisão de operações com “Partes Relacionadas”, de modo a defender os interesses dos *stakeholders*, do Banco e do Grupo. Adicionalmente, delimita as responsabilidades internas referentes à gestão de conflitos de interesses, o envolvimento e as responsabilidades das funções de controlo interno e o modelo de reporte regular.

Este normativo é complementado pela “Política de Partes Relacionadas” (OS0155), que tem como base as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS)/Normas Internacionais de Contabilidade (IAS), nomeadamente IAS 24 – “Divulgações de Partes Relacionadas”, complementadas pela legislação nacional, em particular pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, assim como pelo Aviso n.º 3/2020 do Banco de Portugal que estabelece um conteúdo mínimo obrigatório de uma Política de Partes Relacionadas. A norma garante a divulgação pelas subsidiárias do Grupo da informação necessária ao cumprimento das obrigações de reporte decorrentes do IAS 24, cumprindo as obrigações decorrentes de transações, direta ou indiretamente com Partes Relacionadas em que qualquer entidade do Grupo participe, nomeadamente restrições à concessão de crédito, bem como a aquisição de bens/contratação de serviços, relacionada com os órgãos de gestão e supervisão das instituições de crédito do Grupo ou com detentores de mais de 2% do capital social do BCP, ou entidades com eles relacionadas, bem como outras entidades legalmente qualificadas como tal. O processo decisório é delineado pela norma, identificando as competências atribuídas a cada direção assim como as interações necessárias para assegurar o adequado cumprimento normativo.

Políticas de conduta pessoal

O Código de Conduta institui os princípios e regras fundamentais a observar no exercício da atividade desenvolvida pelas entidades que constituem o Grupo Banco Comercial Português subjacentes à conduta, boas práticas e cultura de valores institucionais a observar pelo universo de pessoas que constituem o Grupo. As entidades do Grupo BCP, os seus membros de órgãos de administração e fiscalização, bem como os seus Colaboradores, pautam a sua atuação por princípios de respeito pelos direitos das pessoas, pela preservação da sustentabilidade social e ambiental, e pela cultura e valores institucionais, comprometendo-se a assumir comportamentos íntegros e honestos em todas as relações que estabelecem entre si, com os seus Clientes, ou qualquer outra pessoa ou entidade com a qual se relacionem. São desenvolvidos tópicos relevantes como Informação Privilegiada, Comunicação de Transações, Conflito de Interesses (incluindo com Clientes), Liberalidades, Lealdade, Reputação, Deveres para com Clientes, Proteção Patrimonial ou Reclamações de Clientes.

Auditoria interna

A Direção de Auditoria é uma componente do sistema de controlo interno do Banco Comercial Português cuja missão principal é avaliar a adequação e a eficácia da cultura organizacional, do processo de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e dos modelos de governação.

A missão da Direção de Auditoria é exercida mediante a adoção dos princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites a nível internacional, nomeadamente os definidos pelo Institute of *Internal Auditors*, emitindo recomendações baseadas nos resultados das avaliações efetuadas, focadas no reforço da eficiência e da eficácia do sistema de controlo interno, acrescentando valor à organização e contribuindo para a realização dos seus interesses estratégicos.

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

A função de Auditoria Interna adota metodologias integradas / *end-to-end* na realização das auditorias a processos. Os programas de auditoria incluem nomeadamente a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, demais normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos.

Ao longo de 2021, 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 e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

PROCESSOS DISCIPLINARES POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

GRI 419-1

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
Atividade em Portugal				
Normas Internas	24	27	13	-25%
Normas Externas	0	0	6	0%
TOTAL	24	27	19	-25%

Em resultado da atividade preventiva levada a cabo e subsequentes análises individuais de situações potencialmente anómalas, bem como de situações reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, em 2021 foram concluídos 118 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano, foram concluídos 24 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco em Portugal, estando em curso no final do ano 6 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é também o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP com equipa de auditoria interna própria, no âmbito da qual participa nos Comités de Auditoria respetivos, aprecia as suas propostas de Plano de Atividades e procede a um acompanhamento regular da execução dos mesmos e da implementação das recomendações emitidas com base nas auditorias efetuadas, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos, nomeadamente, através da colaboração na preparação e execução de auditorias relativas a matérias de interesse comum às várias instituições.

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

Neste contexto, no ano de 2021, a Direção de Auditoria do Banco levou a cabo ações de auditoria em todas aquelas subsidiárias, selecionando o seu âmbito em função dos temas e riscos mais relevantes para o Grupo, para as quais se apoia habitualmente em equipas conjuntas de auditores das estruturas do Banco e das subsidiárias.

No final de 2021, a Direção de Auditoria contava com um quadro de 52 Colaboradores, incluindo o Diretor Coordenador.

Qualidade do serviço

Tema material: **QUALIDADE DO SERVIÇO**

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

Inquérito de satisfação

GRI 102-43, 102-44

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de “Avaliação das Experiências” dos Clientes. Nas 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação do Banco.

Em 2021, o indicador 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) - do Millennium bcp, que traduz o nível de recomendação com o Banco registou, no caso dos Clientes *Prestige*, uma ligeira descida para os 64,9 pontos NPS, menos 0,5 pontos do que em 2020. Já no segmento de Clientes *Mass Market*, manteve-se a tendência positiva, que se traduziu num aumento de 1 ponto, para um valor de 75,1 pontos NPS. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para os 67,3 pontos NPS (mais 3 pontos face a 2020). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 72,5 pontos NPS, indicador este que tem evoluído positivamente desde que se iniciou o processo de avaliação em 2013, atingindo este ano o valor mais elevado de sempre (71,7 pontos em 2020).

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador/Gestor. Também este indicador registou o valor NPS mais elevado de sempre em todos os segmentos e, conseqüentemente, o NPS Global Atendimento, com 83,4 pontos em 2020, atinge o melhor valor de sempre, continuando a registar assim uma evolução positiva contínua.

Outra das questões efetuadas refere-se à recomendação do atendimento prestado pelo Colaborador/Gestor. Este indicador voltou a registar o valor NPS mais elevado de sempre em todos os segmentos e, conseqüentemente, o NPS Global Atendimento, com 84,3 pontos NPS em 2021, atinge o melhor valor de sempre, continuando a registar assim uma evolução positiva contínua.

Foram avaliadas mais de 127.000 experiências de Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium bcp ou que foram contactados pelos Gestores.

Para além das experiências dos Clientes com as Sucursais e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores atrás referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta de Particulares, de Empresas e Digital, (ii) o tratamento de Reclamações, (iii) a interação com o Centro de Contactos, (iv) o Crédito à Habitação, (v) o momento do Encerramento de Conta no sentido de apurar os motivos de abandono dos Clientes e (vii) a utilização das Máquinas de Transações Millennium (MTM).

No total, em 2021, os Clientes avaliaram mais de 213.000 experiências com o Millennium bcp.

Ao longo de 2021, realizámos 4 ações de Cliente Mistério, num total de 1.591 visitas a Sucursais *Mass Market* do Millennium bcp e 360 visitas a Sucursais de outras instituições bancárias. Estas ações têm como objetivo avaliar o atendimento ao Cliente de forma a melhorar continuamente a sua experiência nas nossas sucursais. Obtivemos um score global de 78% que compara com o score global médio de 69% das outras instituições, e fica acima do obtido em 2020 (76%), ano em que apenas se realizou uma visita a cada sucursal face à situação pandémica. Estes resultados comprovam o investimento contínuo na melhoria do atendimento ao Cliente e o posicionamento do Millennium bcp na aplicação das melhores práticas. Continuamos a reforçar as competências dos Colaboradores no sentido de melhorar o serviço prestado ao Cliente.

Depois de efetuado um diagnóstico profundo do segmento de negócios, lançámos a 12 de abril de 2021 um programa formativo intensivo “#1 Negócios – THE ONE” com o objetivo de melhorar as competências comportamentais e técnicas dos Colaboradores deste segmento, tendo como base um modelo de atendimento e abordagem comercial focado na Experiência do Cliente.



Realizámos 550 sessões de formação com uma média de 20 horas de formação por Colaborador que culminou num processo de certificação de todos os gestores e diretores de sucursal.

Nos segmentos *Mass Market* e *Prestige* foi mantida a formação comportamental trimestral “Formação #1” em formato e-learning e com conteúdos elaborados por um especialista externo. Demos também continuidade ao projeto “Momento #1”, promovendo vídeos semanais sobre características de produto, utilização de ferramentas e melhores práticas no serviço ao Cliente com impacto direto na melhoria do atendimento ao Cliente.

Foram ainda realizados 30 inquéritos, com diferentes metodologias, para monitorização da satisfação dos Clientes com os diversos Canais Diretos e Redes de Negócio.

“Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos de Empresas, mantiveram-se em patamares elevados, de que os 86% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a *Internet Banking* – Empresas e os 83% do *Mobile Banking* Empresas são exemplo.”

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, soluções tecnológicas e procedimentos em vigor.

Em Portugal, estes estudos de opinião são realizados com periodicidade anual, sendo que o valor global obtido no estudo de 2021, 79,0 pontos índice (p.i.), fica ligeiramente abaixo do registado no ano anterior (80,6 p.i.), mas mantém-se num patamar bastante positivo, especialmente no já longo contexto pandémico que atravessamos.

Foram ainda realizados 30 inquéritos a Colaboradores, com objetivos específicos, uns numa componente de melhoria de processos operativos, mas a maioria, relativos ao Plano de Contingência COVID e com grande enfoque na preocupação do Banco em relação à segurança e saúde de Clientes e Colaboradores. Estes questionários permitiram a monitorização e gestão próxima e eficiente de temas relacionados com a pandemia (Testes e Autotestes Covid, Prescrição de Vacinas, Teletrabalho, ...).

O Millennium bcp participou num estudo sobre literacia digital dos Clientes Millennium bcp com mais de 65 anos, no âmbito de Doutoramento em Ciências da Comunicação da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa.

Este ano voltámos a participar no projeto científico internacional coordenado pelo ISCTE Business School que pretende fornecer, à comunidade e a cada um dos Bancos participantes, informação relevante sobre a gestão de recursos humanos no cenário pandémico atual. Este estudo integrado tem como objetivo aferir o tipo de relação e de efeitos entre diversas dimensões do comportamento organizacional do setor Bancário no atual contexto de "novo normal".

Também com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos externos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitem posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa.

Um desses estudos é o CSI Banca, realizado pela Marktest. Trata-se de um estudo de referência para o setor da Banca, que a partir deste ano passou a ter periodicidade anual, e que assenta num modelo econométrico que visa medir a satisfação e a lealdade do Cliente e a sua perceção da qualidade dos produtos e serviços numa lógica de *benchmarking*.

O Millennium bcp mantém uma evolução positiva no Índice CSI Banca, atingindo o valor mais alto de sempre em 2021 (78,6pts), ocupando a liderança entre os 5 maiores Bancos a operar em Portugal.

O Índice CSI Banca é resultado de dois índices, um que pretende avaliar a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente os balcões dos Bancos (Índice CSI Balcão) e outro que avalia a satisfação dos Clientes que utilizam preferencialmente soluções de Banca Digital (Índice CSI Canais Digitais).

O Millennium bcp ficou posicionado em 1º lugar do *ranking* em ambos os índices, tendo alcançado os melhores scores anuais de sempre (79,9pts no CSI Balcão e 77,9pts no CSI Canais Digitais).



Outro dos estudos acompanhados é o BFin, realizado pela DATA E, dedicado à caracterização do setor bancário em Portugal na perspetiva das empresas, relativamente aos produtos e serviços que os Bancos disponibilizam. No estudo de 2021, o Millennium bcp é de novo o "Banco Principal das Empresas" em Portugal. É também referido como o "Banco Mais Próximo dos Clientes Empresariais", como o "Banco com os Produtos mais Adequados às Empresas" e como o "Melhor Banco para as Empresas".

Em 2021, o Millennium bcp foi, mais uma vez, reconhecido pelos Prémios *Global Finance* como "Melhor Banco Digital" em Portugal, no âmbito dos seus "World's Best Digital Bank Awards 2021". Para além desta distinção, foi também reconhecido como o "Melhor Banco em Segurança de Informação Corporativa e Gestão de Fraudes" (*Best in Corporate Information Security and Fraud Management*), "Melhor Banco em Marketing e Serviços nas Redes Sociais" (*Best Consumer Social Media Marketing and Services*) e "Melhor Banco no Crédito ao Consumo" (*Best in Consumer Lending*), na Europa Ocidental em 2021.



O Millennium bcp volta ainda a ser eleito como o "Melhor Banco Digital", pelo 4º ano consecutivo, com 69% de nomeações no total de Clientes do estudo *Brand Score Banca*, outro estudo que acompanhamos, realizado pela Scopen, cujo principal objetivo é avaliar o impacto da Marca e da Comunicação na notoriedade, imagem, fidelização de Clientes e atratividade a novos Clientes. Neste estudo, o Millennium bcp é igualmente reconhecido como o "Melhor Banco das Empresas", também pelo 4º ano consecutivo, com 45% das nomeações (+6pp face a 2020).

A Escolha do Consumidor tem como objetivo promover publicamente as empresas que possuem serviços e produtos com elevado grau de satisfação e aceitabilidade junto dos consumidores, ajudando-os a fazer uma compra informada relativamente a determinado produto e serviço.

É o segundo ano consecutivo que o Banco recebe esta distinção. Em 10 edições do Prémio "Escolha do Consumidor", o Millennium venceu 6 edições.

Adotámos como *KPI's* de Qualidade os indicadores de Satisfação Global (NPS) e de Recomendação do Banco (NPS) do Estudo BASEF da Marktest, tendo como objetivo posicionar-nos no TOP3 entre os Bancos de maior dimensão a operar em Portugal. Neste ano de 2021, atingimos o TOP1 nos dois *KPI* de Qualidade.

Todos estes resultados espelham o reconhecimento dos Clientes face ao esforço contínuo do Millennium bcp em prestar um serviço de excelência, apostando na modernização e simplificação de produtos e serviços, na proximidade com os Clientes, na agilização das operações e na sustentabilidade da sua proposta de valor.

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou uma melhoria significativa, passando de 81.5 para 84.0 p.i., essencialmente devido a Moçambique, onde o valor registado foi de 80 p.i. (+6 p.i. face a 2020).

Satisfação dos Clientes
(Pontos índice)



Em Moçambique foram realizados vários estudos com vista a conhecer a opinião, necessidades e expectativas dos clientes, de que se destacam:

- “Estudo à Satisfação dos Clientes Corporate do Millennium bim”, inquérito online e anual com o objectivo de identificar os problemas com maior impacto no negócio e os factores chave para a fidelização dos Clientes. A satisfação global dos Clientes Corporate manteve-se nos níveis atingidos em 2020, 70 pontos. A intenção de recompra registou uma descida de 2 pontos, situando-se nos 73 pontos. Quanto ao nível de recomendação do Banco, este registou uma descida de 3 pontos face a 2020, situando-se nos 69 pontos;
- “Inquérito à Satisfação dos Clientes da Rede Empresa”, inquérito online anual visando contribuir para o aumento do *cross-selling* e do relacionamento financeiro dos Clientes Empresa. A satisfação global registou uma descida de 2 p.i., situando-se nos 69 p.i. A recompra, com 69 p.i., e recomendação, com 65 p.i., registaram igualmente descidas face a 2020 (-5 p.i. e -9 p.i., respectivamente);
- “Estudo à Satisfação dos Clientes *Prestige*”, inquérito online que tem como objetivos identificar oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados, aumentar o *cross-selling* e apoiar na captação e retenção dos Clientes *Prestige*. A satisfação global manteve-se nos 77 p.i.. O nível de recomendação registou uma descida de 6 p.i., situando-se nos 73 p.i.. A intenção de recompra registou uma subida de 1 p.i., estando com 80 p.i.. A satisfação com o Gestor de Cliente situou-se ao nível de 80 p.i., uma subida de +2 p.i. face a 2020;
- Relativamente aos canais remotos que suportam as vendas, foi realizado o “Estudo da evolução dos Clientes IZI *dormant* (activos e não activos)”, inquérito telefónico realizado pelos Colaboradores da Direcção da Qualidade com o objectivo de aferir (i) a satisfação dos Clientes com a experiência de utilização do IZI e (ii) motivos da não utilização do canal. O grau de satisfação global atingiu 93 pontos. O NPS do banco para os Clientes que utilizam o IZI é de +34;
- Foi também realizado o “Inquérito à Satisfação com os serviços de POS’s”, inquérito que decorreu em formato online e telefónico, tendo as chamadas sido realizadas pelos Colaboradores da Direcção da Qualidade, com o objectivo de aferir a satisfação dos Clientes com a experiência decorrente da utilização dos POS’s. A satisfação global e a continuidade de utilização dos POS’s registaram uma subida de 2 pontos, situando-se em 76 e 78 pontos, respectivamente;
- “Avaliação de Experiências dos Clientes *Prestige*”, inquérito telefónico realizado para medir a satisfação dos Clientes com os momentos de interação com o Banco e o grau de recomendação do segmento. O grau de recomendação global atingiu 87 pontos dos 177 Clientes entrevistados. Os momentos de interação avaliados foram: (i) Abertura de Conta; (ii) 6 meses após a Abertura de Conta; (iii) Contacto/Visita do Gestor; (iv) Processo de Financiamento (Concedido); (v) Gestão de Reclamações; e (vi) 6 meses após a transferência para o segmento *Prestige*;
- Ao longo de 2021 foram implementadas melhorias na “Avaliação do NPS (*Net Promoter Score*) dos Balcões do Millennium bim”, realizado através de sessões USSD, tendo sido incorporados mais momentos e feita uma revisão das questões colocadas. Actualmente são enviadas SMS’s convidando os Clientes a deixarem ficar o seu grau de recomendação do Banco após: (i) efectuar uma transacção no balcão; (ii) realizar uma operação no IZI/Smart IZI/IZI no *Whatsapp*; (iii) activação do cartão de crédito; (iv) desembolso de crédito CNV; (v) conclusão de uma reclamação; (vi) contacto com a Linha BIM; e, (vii) abertura de conta. Em 2021, globalmente foram entrevistados 144.237 Clientes e o NPS global foi de +75.

Para garantir uma experiência de qualidade e consistente no atendimento ao Cliente, o Millennium bim continuou a monitorizar a Qualidade de Serviço, através do Índice de Qualidade Operacional, um instrumento de apoio à gestão que mede o rigor na execução de operações e o cumprimento dos Níveis de Serviço por parte dos Balcões em 5 métricas: (i) Tempo do envio de processos de abertura das contas, (ii) Quantidade de devoluções de processos de abertura das Contas (iii) % de Estornos das operações de caixa, (iv) % de Erros nas ATMs e (v) Processos de Crédito não tratado no dia. O *score* global em 2021 foi de 3,2 pontos (objetivo: 3 pts).

Quanto aos Clientes Internos, em 2021 foram realizados os seguintes Estudos:

- “Inquérito à Satisfação com os Fornecedores” tendo como objectivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas de Outsourcing, que contou com uma taxa de resposta de 61%, onde foi possível identificar oportunidades de melhoria do serviço prestado;

- Na sua 10.^a edição, foi lançado o “Inquérito à Satisfação dos Clientes Internos”, com o objetivo de contribuir para a melhoria do Serviço Interno, através da identificação dos principais obstáculos enfrentados pelos Colaboradores que dependem das outras áreas para o desempenho das suas funções. Este inquérito contou com uma elevada taxa de participação, 87%. O nível de satisfação global com os serviços prestados por todas Direções do Millennium bim foi de 71 pontos, uma variação de +1 pts face a 2020;
- Com o objectivo de aferir o grau de satisfação dos Colaboradores com o serviço prestado e detetar necessidades de adequação dos processos, foi realizado o “Inquérito à Satisfação dos Colaboradores com a SIM-Seguros Pessoais e Saúde e a *Medihealth*”. Este inquérito contou com uma taxa de participação de 58%;
- Visando avaliar as experiências de prestação de serviço interno pelos Colaboradores da Rede Comercial, foi realizada a “Avaliação de experiência dos Clientes Internos”, onde são avaliados os seguintes processos: (i) Abertura de Conta; (ii) Emissão de Ordem de Pagamento; (iii) Contratação de Crédito; e (iv) contacto com a SOS Rede;
- Continuámos igualmente a monitorar 15 áreas de operações dos serviços centrais através do *Balanced Scorecard* (Indicadores Balanceados de Desempenho), um instrumento de apoio à gestão que mede os indicadores de desempenho, através de um “scorecard” simples e accionável, que varia de 1 a 5 (menor a melhor desempenho). Os *KPIs* de cada Unidade Orgânica (UO) são distribuídos em 6 categorias: Eficiência, Financeira, Risco, Serviço (NS), Pessoas e Estratégia. Em 2021 todas as UO avaliadas apresentaram resultados positivos;
- Continuando com o objetivo de aferir os níveis de satisfação e comprometimento dos seus Colaboradores com os objetivos do Banco, foi realizado o inquérito online “Questionário de Clima Organizacional”, um dos principais instrumentos do Sistema de Gestão de Satisfação dos Colaboradores, que contou com uma taxa de participação de 89%.

No programa de Sugestões “Ideias que Contam”, que procura garantir o envolvimento dos Colaboradores na cultura de inovação, foram apresentadas 479 Ideias por 261 Colaboradores.

Na Polónia, o Bank Millennium beneficia igualmente de robustos processos e instrumentos de avaliação da qualidade do serviço prestado aos Clientes. Em 2021, com 88 p.i. de satisfação global, viu os canais *Internet banking* e *Mobile banking* atingirem 86% e 83% de avaliações positivas, respetivamente. O serviço nas sucursais mantém uma avaliação muito favorável refletida nos 94% de satisfação alcançados.

À semelhança dos anos anteriores, o Bank Millennium realizou os estudos anuais de satisfação nas Áreas do *Mass Market* e de Empresas, e continuou a fazer inquéritos aos segmentos de Pequenos Negócios e *Afluent*, fornecendo uma visão holística de todos os segmentos empresariais do Banco. O principal objetivo desses estudos é monitorizar os níveis de satisfação e recomendação entre os nossos Clientes nas principais linhas de negócio e identificar os principais pontos de dificuldade e de satisfação que os influenciam. Para além da opinião geral sobre a cooperação com o Banco, são avaliados todos os pontos de contacto entre o Cliente e o Banco: canais de contacto (agências, Internet, banca telefónica e banca móvel) e pessoas (por exemplo, consultores de sucursais).

Nesta operação, cujos inquéritos são efetuados com recurso a uma empresa externa, ações “Cliente Mistério”, verificou-se uma melhoria generalizada nos índices de satisfação, como atestam os resultados obtidos: Retailho (NPS de 51); Prestige (NPS 43); Negócios (NPS 36) e Empresas (NPS de 49).

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

As Ações realizadas pelo Bank Millennium foram reconhecidas por uma das mais prestigiadas classificações de qualidade de serviço - o inquérito da *Newsweek*. O Bank Millennium obteve o primeiro lugar na categoria de Banco Tradicional e o segundo lugar nos canais remotos. O Bank Millennium também ocupou um lugar no pódio no *ranking* do Banco de Ouro.

A filosofia de monitorização dos inquéritos aos Clientes em todas as linhas de negócio assenta em dois pilares: momentos de verdade e fecho do ciclo. Dentro desta abordagem, i) medimos a experiência do Cliente em momentos cuidadosamente seleccionados; ii) seguimos o cliente, escolhendo o método e o momento da avaliação; iii) concentramo-nos em reforçar a relação com o cliente; iv) Estamos à procura de oportunidades para melhorar processos, procedimentos e produtos.

Reclamações

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

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	53 972	44.474	32.811	21,4%
Atividade Internacional	118 777	128.200	103.751	-7,4%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	42 859	32.245	28.706	32,9%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	118.450	128.123	97.185	-7,5%

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (94) e em Moçambique (9) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

Em Portugal, o processo de reclamações é acompanhado pelas áreas comerciais e pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número de reclamações registou um acréscimo face ao ano anterior, com um total de 53.976, explicado maioritariamente por temas relacionados com cartões, designadamente a aquisição de produtos e serviços através dos canais digitais. Apesar do constante esforço com vista à rápida resolução das reclamações ser uma preocupação constante do Banco, o prazo médio de resolução registou uma deterioração de 4 para 5 dias úteis.

A Polónia registou 100.873 reclamações, 11% menos do que em 2020. A diminuição do número de reclamações foi conseguida apesar dos efeitos da pandemia e da implementação de um novo sistema de cartões (Visiona). A eliminação de questões relacionadas com a migração de clientes do Eurobank, associadas à tomada de várias medidas para reduzir o tempo de tratamento de reclamações e para aumentar o nível de satisfação do cliente, muito contribuíram para estes resultados. A maioria das reclamações são atribuíveis ao crédito habitação, contas à ordem e transações com cartões, com manutenção do prazo médio de resolução nos 6 dias.

Em Moçambique, o número de reclamações cifrou-se em 17.904, o que representou um aumento na ordem dos 17,7% em comparação com o período homólogo, essencialmente devido ao incremento verificado nas reclamações diversas. O prazo médio de resolução agravou-se para 15 dias.

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos Órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas para os órgãos próprios do Banco para resolução, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

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

PROVEDOR DO CLIENTE

Atividade em Portugal	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
INTERPELAÇÕES REGISTRADAS	2.788	2.670	2.339	5%
Reclamações	2.533	2.249	1.776	13%
Solicitações	255	364	512	-30%
NOVAS RECLAMAÇÕES	64	57	51	12%
Concluídas	61	56	49	14%
Com provimento	7	20	25	-65%
Sem provimento	54	24	24	58%
Tempo médio de resolução (dias)	12	12	11	0%

Os Clientes do Millennium bcp podem também apresentar ao Provedor do Cliente reclamações por ações ou omissões dos órgãos e Colaboradores do Banco. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente são em primeira instância encaminhadas para os órgãos próprios do Banco para resolução, sendo da competência exclusiva do Provedor do Cliente analisar e dar parecer final a reclamações rececionadas no âmbito de anteriores decisões desfavoráveis expostas pelos Clientes.

Assim, olhando para a atividade desenvolvida em 2021, o Provedor do Cliente recebeu 2.852 interpeleções (2.670 em 2020) que representaram, em termos acumulados e homólogos, um aumento de 7% face a 2020.

O Provedor do Cliente apreciou 2.533 Reclamações (2.249 em 2020), encaminhadas para o Centro de Atenção ao Cliente, responsável por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes; 255 Solicitações (364 em 2020), encaminhadas para os respetivos Serviços do Banco responsáveis por assegurar a análise e resposta final aos reclamantes e 64 Recursos (57 em 2020), que pela sua natureza, foram analisadas e respondidas pela Provedoria do Cliente.

A taxa de provimento dos Recursos foi de 11%, que compara com 36% em 2020, e o tempo médio de resposta foi de 12 dias, idêntico a 2020.

As matérias - numa ótica de produto ou serviço financeiro - que suscitaram maior número de interpeleções dos Clientes, foram as relativas a "Contas à Ordem" (37% vs 31% em 2020) e "Cartões" (12% vs 13% em 2020).

Já quando avaliadas as redes de negócio visadas, a mais representativa, com 85% das exposições apresentadas, é a de Retalho, seguida do ActivoBank com 9%.

Política Fiscal

GRI 207 - 1, 2 e 3

A responsabilidade social das empresas requer cada vez mais a adoção de comportamentos e compromissos com as comunidades em que estamos inseridos, tais como a proteção do ambiente, o bem-estar social e a qualidade de governo das instituições. Mais recentemente, um comportamento fiscal consciente e justo por parte das empresas tem vindo a ganhar relevo como dimensão integrante da responsabilidade social corporativa das organizações. As empresas vêm-se confrontadas com níveis elevados de carga tributária (impostos, taxas e contribuições), o que frequentemente conduz a esquemas de planeamento fiscal agressivo que colocam em causa os padrões de responsabilidade fiscal desejados.

O pagamento de uma quantia justa de impostos pelas empresas tem-se tornado um dos principais desafios da União Europeia (EU (2018) Plano de Ação para uma Tributação mais Equitativa e Eficaz das Empresas na EU) e da OCDE, no recente Relatório BEPS – (*Base Erosion Profit Shifting*) cuja atuação tem passado por controlar comportamentos anti evasivos e de fuga aos impostos. Neste contexto, o conceito de governança fiscal surge como parte fundamental da responsabilidade social das empresas, requerendo por parte destas a adoção de práticas de boa governança fiscal, tais como: (i) o cumprimento e pagamento atempado das suas obrigações fiscais; (ii) a gestão dos riscos fiscais e (iii) o bom relacionamento com as Autoridades fiscais, os acionistas, investidores e demais *stakeholders*.

As boas práticas de responsabilidade fiscal das empresas passam pela promoção de princípios como a transparência fiscal, a definição cuidada e transparente das estratégias fiscais e a divulgação das práticas de governança fiscal. Consciente da relevância deste tema, o BCP cumpre com a carga tributária a que está sujeito, tendo adotado uma política de transparência fiscal assente na boa prática de divulgação do valor dos seus impostos e contribuições, conforme fica expresso nas notas 6 e 30 de divulgação do anexo às contas.

É também através deste relevante contributo, que o BCP se assume como uma instituição com um contributo relevante para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva, justa e sustentável.

[\(Princípios do Millennium bcp em Matéria Fiscal\)](#)

Salienta-se que as atividades do Grupo BCP realizadas em países, territórios e regiões com regimes de tributação privilegiada, claramente mais favoráveis, constantes da Portaria n.º 150/2004, de 13 de fevereiro, são já meramente residuais, destacando-se os seguintes aspetos:

À data da emissão do presente relatório, as entidades BCP Finance Company e Millennium bcp Bank & Trust, com sede nas Ilhas Caimão, encontram-se em processo de liquidação, o qual deverá estar concluído no decurso do ano de 2022;

A 31 de dezembro de 2021, a entidade BCP Finance Bank, com sede nas Ilhas Caimão, mantém como passivo um valor de 300 mil euros decorrente de um empréstimo obrigacionista realizado em março de 2004 e cuja maturidade termina em março de 2024.

Divulgação de informação fiscal

GRI 207 - 4

Sobre as atividades desenvolvidas pelo Grupo BCP incidem diversas tipologias de impostos, taxas e contribuições financeiras, as quais, quando consideradas de uma forma global, determinam o nível de tributação a que o Grupo BCP se encontra sujeito.

O Grupo BCP indica, trimestralmente, nos seus Relatórios e Contas, as principais características dos sistemas fiscais aplicáveis nos países em que opera, tais como as taxas nominais de imposto sobre o rendimento, o enquadramento de prejuízos/benefícios fiscais e as alterações legislativas mais relevantes. Adicionalmente, a informação divulgada publicamente neste âmbito inclui uma análise à reconciliação entre a taxa nominal e a taxa efectiva de imposto sobre o rendimento aplicável ao Grupo BCP, em termos consolidados. Através desta análise, o Grupo BCP explica o peso, nos seus resultados, do imposto sobre o rendimento contabilizado, o qual inclui, de uma forma global, o impacto do imposto corrente e o impacto dos impostos diferidos associado às diferenças temporárias existentes. Face ao normativo contabilístico internacional (IFRS) que rege a preparação e divulgação das demonstrações financeiras do Grupo BCP, a análise apresentada não representa o imposto pago ou recebido pelo Grupo BCP no período a que respeita.

O Grupo BCP, enquanto grupo de empresas multinacionais, cumpre integralmente a obrigação anual de comunicação e reporte que se traduz numa declaração financeira e fiscal por país e que decorre da transposição para o normativo fiscal português (artigo 121.º-A do Código do IRC) das disposições da Acção 13 do projeto da OCDE relativo ao BEPS. Esta obrigação declarativa é cumprida em Portugal pelo BCP, enquanto entidade-mãe final de um grupo de empresas multinacionais, de acordo com os prazos legais estabelecidos, respeitando o último período de reporte ao exercício de 2020.

Informação incluída na Declaração financeira e fiscal por país de 2020

Reproduz-se de seguida a informação financeira e fiscal por país reportada pelo BCP às autoridades fiscais portuguesas, enquanto entidade-mãe final de um grupo de empresas multinacionais, relativamente ao exercício de 2020 (valores em milhares de Euros):

Jurisdição fiscal	Rendimentos			Resultado antes do imposto sobre o rendimento	Imposto sobre o rendimento pago (numa base de caixa)	Imposto estimado para o período	Tributos específicos sobre o setor bancário pagos*	Capital social	Resultados transitados e outras rubricas de capitais próprios	Número de trabalhadores	Valor líquido dos ativos tangíveis que não sejam caixa nem equivalentes de caixa
	De operações c/ entidades independentes	De operações c/ entidades relacionadas	Total								
Portugal	2 505 246	54 330	2 559 576	70 080	6 445	12 486	70 016	25 702 153	-19 523 848	6 988	371 644
China	0	0	0	49	1 424	0	0	0	49	17	1 161
França	0	0	0	0	43	0	0	0	0	0	177
Holanda	143 421	0	143 421	-2 669	0	0	0	23	-37 865	0	0
Ilhas Caimão	605	17 629	18 235	-2 322	0	0	0	600 264	125 203	4	32
Polónia	3 353 089	-42	3 353 047	47 326	72 615	74 468	100 140	266 017	1 432 038	7 645	125 389
Suíça	-44 213	-73	-44 140	8 292	3 422	1 203	0	64 744	2 858	82	7 315
Moçambique	308 665	161	308 826	80 467	3 054	25 161	0	49 329	309 627	2 591	67 542
Brasil	2	0	2	-785	0	0	0	9 370	-9 123	8	223
Irlanda	10 353	0	10 353	-2 847	0	0	0	40	17 039	0	0

*A informação sobre os Tributos específicos sobre o setor bancário que foram pagos não é reportada às autoridades fiscais na Declaração financeira e fiscal por país.

Apresenta-se de seguida a informação financeira e fiscal por país que o BCP deverá reportar às autoridades fiscais portuguesas, enquanto entidade-mãe final de um grupo de empresas multinacionais, relativamente ao exercício de 2021 (valores em milhares de Euros):

Jurisdição fiscal	Rendimentos			Resultado antes do imposto sobre o rendimento	Imposto sobre o rendimento pago (numa base de caixa)	Imposto estimado para o período	Tributos específicos sobre o setor bancário pagos*	Capital social	Resultados transitados e outras rubricas de capitais próprios	Número de trabalhadores	Valor líquido dos ativos tangíveis que não sejam caixa nem equivalentes de caixa
	De operações c/ entidades independentes	De operações c/ entidades relacionadas	Total								
Portugal	2 181 347	50 220	2 231 567	156 844	7 575	8 900	77 198	23 587 830	-17 300 509	6 263	335 288
China	10 811	32 148	42 959	6 525	982	1 783	0	0	13 076	20	3 953
França	2 206	0	2 206	2 159	263	176	0	0	25 619	0	0
Holanda	0	0	0	-337	0	250	0	18	-43 740	0	0
Ilhas Caimão	210	21 871	22 081	5 295	0	0	0	600 264	130 452	4	22
Polónia	3 361 490	-46	3 361 444	-219 394	43 419	43 548	99 430	264 647	1 133 376	7 079	119 939
Moçambique	264 026	104	264 130	104 890	1 633	26 696	0	61 728	435 721	2 496	77 895
Brasil	56	0	56	-776	0	0	0	9 902	-9 762	6	228
Irlanda	3 918	0	3 918	-3 003	0	0	0	40	14 035	0	0

*A informação sobre os Tributos específicos sobre o setor bancário que foram pagos não é reportada às autoridades fiscais na Declaração financeira e fiscal por país.

Salientam-se os seguintes aspetos relevantes para justificar taxas efetivas de impostos sobre o rendimento inferiores ou superiores às taxas nominais em vigor nas jurisdições fiscais mais relevantes:

- Para além das tributações autónomas em IRC e Derramas Estadual e Municipal, os gastos com a tributação dos rendimentos do Grupo BCP em Portugal em 2020 e 2021 traduzem-se, sobretudo, em gastos com a redução de Ativos por Impostos Diferidos, em resultado das diferenças temporárias dedutíveis registadas em exercícios anteriores em termos de imparidades de crédito, benefícios pós-emprego e imparidades relativas ao investimento em subsidiárias;
- Ao nível da atividade desenvolvida na Polónia, os valores de impostos sobre o rendimento em 2020 e 2021 foram fortemente condicionados pela constituição de provisões relacionadas com riscos legais associados à carteira de créditos hipotecários concedidos em moeda estrangeira e pelos tributos sobre o setor bancário, não dedutíveis para efeitos fiscais;
- Os resultados obtidos na China, no âmbito da atividade da Sucusal de Macau, são também tributados em Portugal ao nível dos impostos sobre o rendimento. Os resultados positivos obtidos nas Ilhas Caimão são imputados para efeitos fiscais em Portugal e na Holanda, sendo tributados nessas jurisdições em sede de impostos sobre o rendimento.

Tributação específica do sector bancário

A tributação específica sobre o setor bancário assume um peso significativo no Grupo BCP, não estando, regra geral, relacionada com o resultado da atividade económica desenvolvida e reduzindo dessa forma parte do valor do accionista. Portugal assume-se, nesse âmbito, como o país que apresenta um maior nível de tributação, quer em número de tributos, quer em termos de montantes arrecadados, mesmo depois da alteração e harmonização do enquadramento regulatório dos mecanismos de resolução e do respetivo financiamento no âmbito da União Europeia a partir de 2015.

De facto, coexistem, desde 2015, as duas contribuições de resolução domésticas e a contribuição instituída pelo Direito da União Europeia no âmbito do Mecanismo Único de Resolução, acrescendo às mesmas, desde 2020, o Adicional de solidariedade sobre o setor bancário, criado sob o pretexto da isenção de IVA que é aplicável à generalidade das operações bancárias mas que em nada beneficia as instituições bancárias.

Os valores de tributos sobre o setor bancário pagos pelo Grupo BCP em Portugal ascenderam aos seguintes montantes:

(Milhares de Euros)

	Banco ActivoBank		BCP	
	2021	2020	2021	2020
Contribuições e impostos sobre o setor bancário:	441	388	76 757	69 629
Contribuição sobre o setor bancário	230	191	32 867	29 380
Adicional de solidariedade sobre o setor bancário	38	45	6 151	5 800
Contribuição para o fundo de resolução nacional	118	98	16 835	15 040
Contribuição para o fundo único de resolução	50	50	20 836	19 344
Contribuição para o fundo de garantia de depósitos	5	4	69	64

Os valores de tributos sobre o setor bancário pagos pelo Grupo BCP na Polónia ascenderam aos seguintes montantes:

(Milhares de Euros)

	Millennium Bank	
	2021	2020
Contribuições e impostos sobre o setor bancário:	94 430	100 140
Imposto especial sobre o setor bancário	68 520	62 630
Contribuição para o fundo de resolução	10 661	13 069
Contribuição para o fundo de garantia de depósitos	15 249	24 441

Outros tributos suportados pelo BCP

Nos exercícios de 2020 e de 2021, a atividade bancária desenvolvida pelo Grupo BCP em Portugal suportou também os seguintes impostos:

(Milhares de Euros)

	Banco ActivoBank		BCP	
	2021	2020	2021	2020
Encargos de Exploração:	2 269	2 016	47 293	49 539
IVA suportado	2 260	2 007	41 719	42 748
Imposto do Selo	9	9	2 519	2 337
IMI e Adicional ao IMI	-	-	3 055	4 453

Retenções na fonte de IRS/IRC e Imposto do Selo cobrados na atividade bancária

No que respeita a impostos recolhidos pelo Grupo BCP na atividade bancária desenvolvida em Portugal e entregues ao Estado português (encargos de terceiros), o seu valor ultrapassou os 250 M€ em 2020 e os 260 M€ em 2021, sendo de salientar que a atividade de recolha de impostos por conta do Estado absorve recursos significativos:

(Milhares de Euros)

	Banco ActivoBank		BCP	
	2021	2020	2021	2020
Impostos retidos / cobrados a terceiros:	4 884	3 781	256 767	247 654
IRS	2 046	2 005	145 726	142 408
IRC	14	13	9 703	8 801
Imposto do Selo	2 824	1 762	101 338	96 446


RESPONSABILIDADE SOCIAL



Página deixada intencionalmente em branco

Responsabilidade social

A estratégia do Grupo BCP visa promover uma cultura de responsabilidade social, desenvolvendo ações para e com vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de, direta ou indiretamente, contribuir para o desenvolvimento social dos países em que opera.

É assim, num quadro de aproximação à comunidade, que o Banco tem materializado a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção preferencialmente em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

ODS	Os nossos objetivos	O nosso contributo em 2021
	Promover o emprego e a inovação social através do apoio a empresas sociais	<p>Financiamento, apoios e produtos dirigidos a empresas sociais</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conta Associações sem Fins Lucrativos - conta à ordem com condições especiais. Linha FIS - Crédito e a Linha de Apoio à Economia Covid-19 - Setor Social. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Abertura de 295 contas 'Associações sem Fins Lucrativos', o que corresponde a um total de 5.079 contas em carteira no Banco. 8 operações no âmbito da Linha FIS e Linha de Apoio à Economia Covid-19- Setor Social, com um valor de crédito de 2,1 milhões de euros
	Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e redução da pobreza	<p>Donativos à comunidade e colaboração em iniciativas de apoio à comunidade</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participação no Programa Oeiras Solidária - realização de uma ação de reorganização e melhoria de espaços, dedicados às crianças e à ocupação de tempos livres, numa intervenção complementada com a doação de bens alimentares. Campanha de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar, com cerca de 80 Voluntários inscritos, entre Colaboradores, familiares e amigos, distribuídos pelos Armazéns do Banco Alimentar de Lisboa e Porto. Prémio "Culture Atlas"- O Bank Millennium foi premiado pelo seu envolvimento na promoção da cultura, pelo seu patrocínio ao festival de música contemporânea Sacrum Profanum. Millennium bim oferece edifício escolar em Cabo Delgado e promove a educação de 800 crianças deslocadas.
	Promover a literacia financeira da população, contribuindo para uma gestão mais informada das finanças pessoais e promovendo o empreendedorismo	<p>Dinamização de ações de literacia financeira</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dinamização, no <i>site</i> institucional, dos instrumentos Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e Kit despesas imprevistas. Programa de Literacia Digital em parceria com a APB- programa formativo sobre a banca digital, destinado à população sénior, que ainda não esteja familiarizada com a utilização da banca. Programa "Financial ABC" - programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar.

ODS	Os nossos objetivos	O nosso contributo em 2021
		<ul style="list-style-type: none"> Projeto Poupança - o Millennium bim através do seu programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim” desenvolveu atividades dirigidas aos seus Clientes, como por exemplo, o projeto Poupança.
	Contribuir para o desenvolvimento das entidades no setor da economia social através do fornecimento de formação em gestão	<p>Formação a gestores de entidades sociais no âmbito do Programa GOS (Gestão de Organizações Sociais) pela AESE</p> <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em 2021, 54 participantes - oriundos de 39 entidades
	Garantir a igualdade de oportunidades a nível laboral e reduzir as desigualdades (a nível interno)	<p>Promoção da igualdade de oportunidades</p> <p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participação nos Inclusion Labs no âmbito do Inclusive Community Forum (ICF) Realização de duas turmas da Formação Vencer no Mundo do Trabalho, que tem como objetivo dinamizar conceitos chave que melhorem as competências sociais e o potencial de empregabilidade de pessoas com deficiência. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 56% do total de horas de formação fornecidas é dirigida a mulheres N.º de colaboradores com deficiência: 201
	Assegurar parcerias que visam o desenvolvimento sustentável e a partilha do conhecimento, da perícia, da tecnologia e dos recursos financeiros	<p>Parcerias e participações em grupos de trabalho e organizações sociais (ver capítulo Introdução, secção Parcerias)</p>
	Estimular o envolvimento com a comunidade	<p>Colaboração e apoio a entidades através das atividades de responsabilidade social, em particular da Fundação BCP</p> <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 102 projetos apoiados nas áreas da cultura (60%), conhecimento (14%) e solidariedade social (26%)

Participar e partilhar

Tema material: **PARCERIAS COM ONG/IPSS E VOLUNTARIADO**

Em 2021, tal como já havia acontecido em 2020, resultado do contexto pandémico provocado pela Covid-19, as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa, em particular as que previam ações de Voluntariado no terreno, foram, por razões de saúde pública, significativamente reduzidas, sendo, na sua maioria, reagendadas para momento oportuno em todas as geografias do Grupo BCP.

Ainda assim, em Portugal, no final do ano, iniciámos o regresso ao voluntariado presencial com a realização de duas ações junto das comunidades:

No âmbito da participação no Programa Oeiras Solidária, um grupo de Voluntários do Millennium realizou uma ação de reorganização e melhoria dos espaços do Centro Comunitário Paroquial de Nossa Senhora das Dores, em Caxias, dedicados às crianças e à ocupação de tempos livres, numa intervenção complementada com a doação de bens alimentares.

Voltámos a participar numa campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar, com cerca de 80 Voluntários inscritos, entre Colaboradores, familiares e amigos, distribuídos pelos Armazéns do Banco Alimentar de Lisboa e Porto, confirmando o regresso a ações de voluntariado presencial com maior escala após uma suspensão de mais de dois anos imposta pela pandemia.

Esta iniciativa permitiu ao Banco Alimentar angariar 1.680 toneladas de alimentos e contou com a participação total de 22.000 voluntários, distribuídos por mais de 1.300 lojas e pelos armazéns de 18 regiões. Os bens alimentares recolhidos foram distribuídos a 2.700 Instituições de Solidariedade Social, chegando a cerca de 450 mil pessoas em situação de carência alimentar sob a forma de cabazes ou de refeições confeccionadas.

Na Polónia, os programas sociais são geridos pelo Bank Millennium através da Fundação Bank Millennium e incidem fundamentalmente na educação financeira, patrocínio cultural, apoio à acedemia e voluntariado. Em 2021, o Banco reviu e atualizou as suas práticas de voluntariado corporativo, alargando o programa #stuchaMYwspieraMY (#WElistenWESupport) com o intuito de incrementar o compromisso com as comunidades locais.

Assim, em 2021, foram concedidos apoios a 21 projetos. Participaram nestas atividades 139 voluntários, juntamente com os seus familiares e amigos. O trabalho solidário desenvolvido no âmbito das iniciativas propostas, desenhadas e executadas pelos Colaboradores do Bank Millennium, após avaliação cuidada do impacto social esperado e das circunstâncias envolventes, chegaram a 2.638 beneficiários - crianças acompanhadas por instituições de assistência social, pessoas com deficiência, crianças e jovens de todos os níveis de ensino, incluindo os que frequentam as aulas de educação especial, e cidadãos idosos.

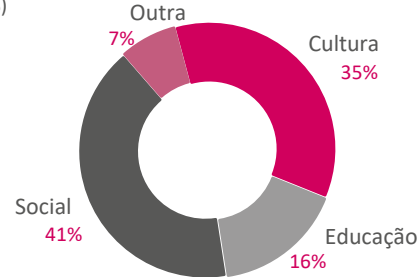
Já em Moçambique, referência ao Projeto "Girl Move", uma associação que pretende ajudar jovens moçambicanas a terem acesso a mais e melhor formação, de modo a quebrarem o ciclo de pobreza e, por essa via, construírem o seu próprio futuro e contribuirem para uma sociedade melhor. O Millennium bim assegurou a formação completa de 1 GirlMover, de 2 Guias e 30 Muarussis (meninas integradas na comunidade), com a realização de um programa avançado de liderança e empreendedorismo social para jovens universitárias de todo o país. A estas jovens são prestados apoios aos mais diversos níveis, nomeadamente na área da educação, tornando-as modelos de referência para raparigas adolescentes da sua comunidade.

Em 2021, o Millennium bcp, que também faz parte das empresas que desde a primeira hora apoiam o projeto "Girl Move", abriu as portas a Zulmira Mutowe, uma jovem moçambicana que participou no Exchange Lab 2021, metodologia híbrida que incluiu um mês com forte componente de formação *online*, através da Millennium Banking Academy, complementada por sessões práticas nas principais Direções do Banco.

O Banco tem igualmente organizado, incentivado e acompanhado, no que constitui um importante contributo para a materialização da sua política de Responsabilidade Social em Portugal, ações internas de solidariedade que promovam uma cultura de proximidade e acrescentem valor social. De entre estas iniciativas, destaque para:

- "Millennium Solidário – Natal 2021": unidos num propósito comum, apoiar as crianças e jovens que enfrentam

Donativos alocados por área de intervenção (Percentagem %)



dificuldades severas de saúde com o objetivo maior de contribuir para o seu tratamento e recuperação, os Colaboradores do Millennium bcp e a Fundação Millennium bcp, associaram-se este ano a duas instituições de apoio a crianças e jovens que enfrentam graves situações de saúde: a ACREDITAR - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro e a Unidade de Queimados do Hospital Dona Estefânia.

No âmbito desta parceria, por cada 100 bens doados pelos Colaboradores a favor da ACREDITAR, a Fundação Millennium bcp atribuiu um valor pré-definido à Unidade de Queimados do Hospital D. Estefânia para a aquisição de equipamento médico especializado. Foram doados mais de 1.500 bens à ACREDITAR (pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar, caixas de lápis de cor e máscaras cirúrgicas) e atribuídos 20.000 euros ao Hospital D. Estefânia.

- O Banco divulgou e promoveu, recorrendo aos seus canais de comunicação, diversas iniciativas do Programa Oeiras Solidária (POS), organização de que é membro, mas igualmente de entidades do setor social, de que são exemplo a CERCI Oeiras ou a CERCICA. Foi neste contexto que o Banco voltou a disponibilizar as suas instalações para a venda anual de Pirlampos Mágicos, no quadro da campanha “Estamos juntos para o que der e vier”, tendo como objetivo principal contribuir para a angariação de fundos a favor das CERCI's.



Tema material: SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL E SOCIAL

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

- No âmbito de uma iniciativa do Ministério dos Negócios Estrangeiros Português, o Millennium bcp apoiou com 25.000 euros as populações da Província de Cabo Delgado, em Moçambique, alvo de ataques armados por parte de grupos terroristas;
- Apoio regular a instituições através da doação de equipamentos informáticos e mobiliário de escritório usado, mas em condições de reutilização. Mantém-se, neste contexto, o protocolo celebrado com a ENTRAJUDA. Em 2021, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 829 bens a 26 instituições;
- Já na Cultura, destaque para a 13.ª edição do Festival ao Largo Millennium bcp, iniciativa anual e de acesso gratuito que regressou ao Largo do Teatro Nacional S. Carlos. A diversidade musical, os bailados e a apresentação de jovens talentos fizeram parte do cartaz deste ano, cujos espetáculos foram também transmitidos em direto nas redes sociais do Banco dadas as restrições de acesso presencial ao espaço atentas as regras de segurança sanitária;
- Millennium bcp marcou mais uma vez presença no "Portugal Chama", campanha de prevenção lançada anualmente pelo estado Português, com vista a evitar os fogos florestais, protegendo as pessoas, os serviços de ecossistemas rurais e minimizando o impacto ambiental, económico e social dos incêndios;
- Foram ainda realizadas, numa lógica de proximidade, algumas campanhas internas de responsabilidade Social Corporativa setoriais, de que a iniciativa “Dias Solidários”, promovida pelo ActivoBank, é exemplo. Em 2021 foram apoiadas 12 Entidades, com um montante monetário compreendido entre os 1.000 e 2.000 euros. O montante doado foi apurado através do número de partilhas que a publicação de promoção da ação, feita na rede social Facebook, obteve;
- O Banco, dando sequência a uma prática também habitual, procedeu à divulgação, através das suas plataformas de comunicação corporativa, da possibilidade de consignação de 0,5% do IRS para uma instituição de solidariedade escolhida diretamente pelo contribuinte, sugerindo cerca de 25 instituições sociais, das mais variadas valências, com quem o Banco mantém relações de parceria ou cooperação.

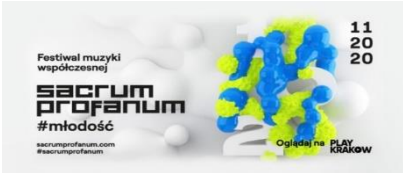


Na Polónia, o Bank Millennium continua a dinamizar, a par da sua intervenção social, um conjunto significativo de ações no âmbito da cultura e da educação, de que se destacam:


- No âmbito da educação, em 2021, o Banco continuou a sua cooperação com universidades de renome, incluindo a

Escola de Economia de Varsóvia e a Universidade de Varsóvia, apoiando estas instituições na melhoria da qualidade das suas infra-estruturas e na mudança do seu modelo de funcionamento durante a pandemia, bem como os estudantes no desenvolvimento das suas competências. Um exemplo de cooperação é o centro de *coworking* estabelecido pelo Bank Millennium e pela Escola de Economia de Varsóvia.

Na cultura, o Bank Millennium apoia iniciativas de âmbito nacional e local, constituindo-se como um mecenas da cultura a 360°, uma vez que promove a arte em quase todas as suas manifestações, incluindo música, pintura, escultura, cinema, teatro, fotografia, literatura e *performance*.

- O Bank Millennium, num reconhecimento do seu compromisso continuado com o apoio e a promoção da cultura, foi premiado com o "Culture Atlas", o que acontece pela 6ª vez, e com o "Golden Lifter of Culture", este atribuído pelo *Kraków Festival Bureau*, pelo seu patrocínio ao festival de música contemporânea *Sacrum Profanum*, que o Banco mantém desde 2012;
- 
- O Bank Millennium foi mais uma vez parceiro do Docs Against Gravity Film Festival, o maior festival de cinema da Polónia e um dos principais festivais de cinema documental do mundo. Este foi o projeto cultural mais importante apoiado pelo banco em 2021, o que justifica o acordo de cooperação, entretanto assinado, que estende o apoio até 2024;
 - O Festival de Cinema Millennium Docs Against Gravity, juntamente com o evento Docs Against Isolation, foi reconhecidos pelos utilizadores digitais com o 2º lugar do pódio no concurso "Golden Banker", na categoria "Banco Socialmente Responsável";
 - A estratégia de inclusão e redução de barreiras definida para o acesso aos serviços bancários, é também estendida aos eventos apoiados pelo Banco. No caso do Docs Against Gravity, é disponibilizada uma App com conteúdos áudio que permitem às pessoas com necessidades especiais uma melhor compreensão dos filmes apresentados;
 - Nos últimos 11 anos, o Banco foi o patrono do programa conjunto "Millennium Pearls" ("Perły Millennium") do Bank Millennium e da TV polaca (TVP), com o objetivo de produzir, promover e apresentar eventos artísticos no domínio da arte na TV polaca;
 - O Bank Millennium apoia igualmente de forma constante ao longo dos últimos 17 anos o Złota Tarka [Golden Grater] Old Jazz Meeting, um Festival Internacional de Jazz Tradicional;
 - Tem apoiado ainda, ao longo dos anos e entre outros, o Bella Skyway Festival, um espectáculo multimédia preparado por um grupo internacional de artistas, o Festival "Dois Teatros", o Festival de Música Gdańsk e o Festival Mozart na Ópera de Câmara de Varsóvia.

Já em Moçambique, o compromisso social do Banco é materializado no programa "Mais Moçambique pra Mim", uma das referências do Grupo BCP no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa e da aproximação às comunidades locais, que, mesmo em contexto pandémico, continuou a dar prioridade a projetos na área da saúde, educação, cultura e desenvolvimento comunitário:

- Atenção integrada ao doente oncológico, através do reforço da capacidade institucional do Hospital Central de Maputo – Projeto de parceria que reúne, desde 2014, o Millennium bim, a Fundação Millennium bcp, a Fundação Calouste Gulbenkian, o Instituto Camões - Instituto de Cooperação e da Língua e o Ministério da Saúde, para a melhoria dos serviços médicos na prestação de cuidados integrados ao doente oncológico no Hospital Central de Maputo, através da melhoria do rastreio, diagnóstico, tratamento e registo das doenças oncológicas;
- 
- Clube Empresarial da Gorongosa – apoio ao programa "Clubes de Raparigas", iniciativa que tem como objetivo combater o elevado índice de casamentos precoces e abandono escolar, através da dinamização de atividades que abordam a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar;
 - Os diversos projetos que atualmente decorrem no Parque Nacional da Gorongosa têm como principal intuito restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socioeconómico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística, um exemplo emblemático na conservação da natureza e na criação de oportunidades para as populações locais;
 - Projeto Poupança – Dando cumprimento à recomendação do Banco de Moçambique sobre hábitos de poupança, o Millennium bim através do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim" desenvolveu um conjunto de atividades dirigidas aos seus Clientes, de que o "Projeto Poupança" é exemplo. Com a implementação

deste projeto, o Banco procurou sensibilizar e incutir nos jovens uma tomada de consciência para a importância de poupar. De acordo com o “o novo normal” imposto pela pandemia, foram realizadas diversas atividades nas redes sociais, com destaque para concursos sobre as várias formas de poupar;

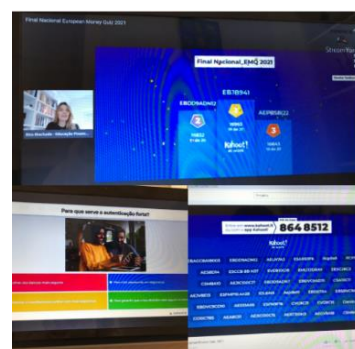
- Construção de um bloco de 3 salas de aulas no distrito de Marocane, província de Cabo Delgado – Prosseguindo o apoio que o Millennium bim tem vindo a prestar às vítimas dos ataques terroristas em Cabo Delgado, foi construído na localidade de Marocane, posto administrativo de Ancuabe, um edifício composto por três salas de aulas. Este apoio beneficiou cerca de 800 alunos e professores, que não se encontravam integrados no processo de ensino devido à ausência de infraestruturas;
- Adicionalmente, foi dinamizada uma campanha de angariação de donativos. Assim, durante 10 meses e através dos canais digitais do Banco, os Clientes e parceiros puderam contribuir para minimizar o impacto negativo naquele ponto do País. O valor recolhido através desta campanha serviu para aquisição de material escolar para os alunos do distrito de Marocane.



Literacia financeira

O Grupo BCP assume como objetivo estratégico, em todas as suas operações, o aumento dos níveis de literacia financeira. Exemplo deste compromisso são as ações que o Banco tem vindo a desenvolver de forma continuada para aumentar os conhecimentos financeiros dos cidadãos, nomeadamente dos mais jovens, tendo sempre presente a importância da adoção generalizada de comportamentos bancários responsáveis e de tomadas de decisão esclarecidas e informadas. Neste contexto, o Grupo promoveu um conjunto diversificado de iniciativas ao longo de 2021, de entre as quais salientamos, em Portugal:

- Dinamização, no *site* institucional, dos instrumentos – Centro de Poupanças, Gestor de Finanças e *Kit* despesas imprevistas - que embora distintos e independentes têm o objetivo comum de apoiar os Clientes na gestão do seu orçamento. Na área do *site* M Vídeos, continua a ser possível encontrar tutoriais e sugestões de poupança;
- Nas contas do Millennium bcp e do ActivoBank nas Redes Sociais, prosseguiu a partilha regular de conteúdos relacionados com o planeamento financeiro, prática generalizada a todas as operações do Grupo BCP;
- Participação no Grupo de Trabalho “Educação Financeira” 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;
- Realização de mais uma Edição do European Money Quiz - Criado pela Federação Bancária Europeia (FBE), da qual a APB é membro, o European Money Quiz é um jogo que pretende testar os conhecimentos de literacia financeira dos jovens entre os 13 e os 15 anos, a nível europeu. Pelo 4º ano consecutivo, a APB associou-se a esta iniciativa que só em Portugal já colocou mais de 7 mil alunos a jogar o *quiz*. A 1ª eliminatória deste jogo envolveu mais de 2 mil alunos do 3º ciclo, de 40 escolas a nível nacional, tendo sido apurados para a Final Nacional os dois melhores jogadores de cada escola. Nesta competição nacional, os alunos tiveram de responder a 20 perguntas sobre gestão e planeamento do orçamento, dinheiro e transações, risco e literacia financeira, sendo que os vencedores nacionais competiram com os seus pares oriundos de 25 países na final europeia da iniciativa;



Destaca-se igualmente o lançamento do Programa de Literacia Digital, formação sobre a banca digital que teve início em setembro e que se prolongará até julho de 2022. É um programa destinado à população sénior, que ainda não esteja familiarizada com a utilização das plataformas e funcionalidades digitais, e que compreende 12 sessões *online* gratuitas e de participação aberta. O objetivo deste programa é transmitir ao público-alvo um conjunto de noções básicas, que lhe permita executar algumas das operações bancárias essenciais do dia-a-dia, através dos canais *online*, como fazer transferências, pagamentos, aprender a consultar a conta bancária através do computador ou telemóvel, estar alerta e saber proteger-se de eventuais tentativas de fraude, entre outros. Todas as sessões são promovidas por representantes dos Bancos associados da APB, sendo o Millennium bcp o promotor da sessão sobre as soluções MBWay e MBNet, agendada para 2022.



Já o ActivoBank manteve a sua estratégia de Literacia Financeira alinhada com os valores da marca, de simplificação de conceitos bancários e maior inclusão de todos a nível financeiro, salientando-se.

- Foram publicados um conjunto de conteúdos sob a forma de Conferências de investimentos (About Investments), *webcasts* ou vídeos e imagens informativas, nos canais de comunicação digitais do ActivoBank – Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn e TikTok. Na rede Tik Tok, o ActivoBank foi o primeiro banco português a criar conteúdos nesta rede social numa lógica de *infotainment*. Estes conteúdos ficaram disponíveis para Clientes e não Clientes possibilitando assim sustentar o valor de simplificação que pretendemos transmitir no mercado;
- Destaque ainda para a parceria efetuada com a Cofina, em que foram trabalhados conteúdos de literacia financeira de Investimentos para publicações de *Branded Content*, com o objetivo de tornar mais simples e transparentes as principais decisões financeiras do dia-a-dia. O mote da iniciativa é “Simplifique já a sua vida.”;
- Ainda no âmbito da literacia financeira em matéria de investimentos foram trabalhados conteúdos de LinkedIn em parceria com a Nova Investments Club com o mote de descomplicar conceitos de investimento avançados.



Ainda em Portugal, com o objetivo de apoiar a publicação e a divulgação de conteúdos sobre temas de Sustentabilidade, em particular sobre Finanças Sustentáveis, o Banco manteve o seu apoio ao projeto ECO Capital Verde. Entre as iniciativas realizadas e materiais publicados destaque para a presença no Green Economy Forum e no ECO Sustainability Yearbook.

O Banco associou-se também, com o mesmo objetivo, ao projeto do Jornal de Negócios sobre Sustentabilidade. Da atividade desenvolvida em 2021, realçamos a participação do Millennium bcp nas Talks com os CEOs “Miguel Maya - A Sustentabilidade faz parte dos valores essenciais da nossa cultura”; Talks Finanças Sustentáveis "Novos Paradigmas de Financiamento nos Mercados"; e Comunicação em Sustentabilidade "As marcas hoje só fazem sentido se forem Sustentáveis”.



Já em Moçambique, em 2021, e para responder às limitações decorrentes da pandemia Covid-19 - que impediu a realização de um conjunto de eventos presenciais, de que se destacam as tradicionais iniciativas destinadas a assinalar o Dia Mundial da Poupança e o programa “Olimpíadas Bancárias Millennium bim” -, o Millennium bim incrementou significativamente a publicação de conteúdos de literacia financeira nas suas páginas nas redes sociais, informando sobre novas transacionalidades, divulgando boas práticas sobre crédito e investimento e alertando para a importância dos hábitos de poupança.

Na Polónia, especial destaque para o programa "Financial ABC", programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar. Em 2020 e 2021, apesar da pandemia, a Fundação continuou a executar o projeto à distância, criando uma série de materiais educativos modernos para as crianças e os seus pais. Um dos seus novos componentes é o 4º episódio do filme de banda desenhada com o Sr. Sebastian, que de uma forma acessível explica às crianças as noções básicas de finanças, tecnologias modernas e questões de segurança *online*. Os manuais impressos, que têm as suas contrapartidas em filmes de desenhos animados em versão multimédia, estão acessíveis no canal da Fundação no YouTube.



Em Novembro e Dezembro de 2021, como parte da sétima edição do programa, a Fundação realizou 200 *workshops* em 54 jardins-de-infância. Mais de 5.000 crianças com idades compreendidas entre os 3 e os 6 anos participaram nestas sessões. Os desafios enfrentados pelas famílias em termos de mudanças no mercado de trabalho, gestão do orçamento familiar e respostas flexíveis às mudanças continuam a reflectir-se no currículo do projeto. Como as reuniões do projeto tiveram lugar durante a quarta vaga da pandemia da Covid-19, foi desenvolvido um procedimento epidemiológico e sanitário especial antes do lançamento das atividades, e todas as reuniões foram conduzidas em conformidade com as diretrizes sanitárias locais.

Children’s app - em 2021, o Bank Millennium disponibilizou uma versão especial da aplicação móvel para crianças dos 7 aos 12 anos de idade. Esta aplicação não é apenas um *gadget* útil, mas é também uma ferramenta para introduzir as crianças no mundo das finanças e utilizar a tecnologia com segurança. Durante a activação, a aplicação reconhece o utilizador e adapta a versão à sua idade. A aplicação para crianças suporta pagamentos por telefone ou BLIK. É acessível para os utilizadores mais jovens e foi concebida em conjunto com eles - tem um menu simplificado, linguagem amigável para as crianças e um *design* pensado para as crianças. Ao mesmo tempo que dá aos pais um controlo total sobre os gastos da criança, a aplicação cresce com ela. Depois de completar 13 anos de idade, a versão do aplicativo instalado no telefone da criança aniversariante muda automaticamente para a versão atualmente disponível para pessoas até aos 18 anos de idade, oferecendo um maior número de serviços.



A Fundação Bank Millennium apresentou o resultado de um inquérito sobre educação financeira realizado entre os pais das crianças do pré-escolar. De acordo com este inquérito, realizado para a Fundação pelo Instituto de Investigação GfK, a idade ideal para se iniciarem processos de aprendizagem sobre finanças se situa-se entre os três e os sete anos. Estes resultados permitem assim comprovar o acerto da concentração do esforço formativo sobre literacia financeira a nível nacional nas crianças do pré-escolar.

O programa tem o alto patrocínio do Ministro da Educação e do Provedor da Criança e, em 2019, já tinha recebido o "Golden Banker", na categoria "Banco Socialmente Responsável".

Para os alunos do pré-escolar, os seus pais e todas as outras pessoas interessadas neste tópico, o Bank Millennium disponibiliza ainda outros materiais educativos *online*, como um guia para pais "Como ensinar finanças às crianças" com dicas sobre a educação das crianças e entrevistas com especialistas da Universidade Maria Curie-Skłodowska, em Lublin, sobre o mesmo tópico.

Nesta operação, continua a merecer referência o Gestor de Finanças, serviço *online*, sem custos, que permite acompanhar o orçamento familiar através da catalogação automática dos movimentos das contas de depósitos à ordem e dos cartões de crédito e da possibilidade de criar orçamentos para controlo de despesas, para além de se ter mantido uma prática consolidada de disponibilização de conteúdos informativos e formativos aos Clientes.



“

Num contexto de acelerada transformação da relação bancária e dos canais que a suportam, o Grupo BCP assumiu também a prioridade de contribuir para a melhoria dos níveis de literacia financeira das comunidades que serve

Fundação Millennium bcp

A Cultura, o Conhecimento, e a Solidariedade constituem os três focos da atuação da Fundação Millennium bcp. Num contexto de elevada incerteza, motivada pelas consequências da pandemia Covid-19, a Fundação procurou apoiar projetos nestas três áreas, visando contribuir para o desenvolvimento da sociedade, nas suas diversas vertentes, e incentivar a atividade das entidades apoiadas, de forma que estas enriqueçam o seu potencial de inovação e de sustentabilidade.

No desenvolvimento da sua atividade, a Fundação procura favorecer políticas e iniciativas que viessem dar resposta aos desafios que se colocam nos domínios do social, do ambiente e de governança, alinhando a atuação da Fundação com as principais linhas do Plano Diretor de Sustentabilidade do Millennium bcp, especialmente nas áreas de influência da Fundação.



A Fundação apoiou, em 2021, um total de 102 projetos, dos quais 60% na área da Cultura, 14% no Conhecimento e 26% no âmbito da Solidariedade Social.

Cultura

Na Cultura apoiou projetos orientados para a valorização dos museus nacionais, para a recuperação de património arquitetónico e artístico nacional e para a divulgação de arte contemporânea e de novos talentos artísticos.

De destacar, neste âmbito, a inauguração, no dia 21 de junho, da nova Galeria Millennium bcp localizada no Museu Nacional de Arte Contemporânea (MNAC), no Chiado. Este novo espaço, que resulta de um protocolo de cooperação entre o Banco e o Museu, permitirá uma complementaridade expositiva entre a coleção de pintura do Millennium bcp e a coleção do MNAC.

Extremamente relevante para a atividade da Fundação e para a área da cultura em Lisboa foi a reabertura do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC). Este espaço, classificado como Monumento Nacional desde 2015, foi objeto de uma profunda renovação com o intuito de melhorar a experiência museológica dos seus visitantes, explorando os vestígios arqueológicos dos últimos 25 séculos da história de Lisboa.

Na Cultura, apoiaram-se as seguintes iniciativas:

Conservação e Divulgação do Património do Banco

- **Conclusão das obras de remodelação do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC)**, que havia sido encerrado para esse efeito em 1 de junho de 2019. O espaço, totalmente remodelado, foi inaugurado em 23 de novembro e beneficia de uma nova museografia desenvolvida e implementada com o projeto de arquitetura e *design* desenvolvido pelo atelier Brückner;
- Foi inaugurada, em 9 de junho, a **exposição “Francis Smith – Em busca do Tempo Perdido”**, a primeira realizada no âmbito do protocolo assinado em 2018 entre o MNAC, o Instituto de História da Arte/FCSH/NOVA e a Fundação Millennium bcp que, entre outros objetivos, visa o estudo em profundidade e em contexto de artistas relevantes comuns à coleção Millennium bcp e ao MNAC, bem como a realização de exposições destes artistas. Esta exposição, realizada no âmbito do programa de Arte Partilhada, procura dar a conhecer parte da obra do pintor português Francis Smith (1881-1961) onde, entre outros fatores, se destaca o universo evocativo, de temporalidade suspensa, mediado entre a cristalização nostálgica de um Portugal popular e o quotidiano da vida moderna francesa;
- Foi inaugurada, no dia 21 de junho, a **nova Galeria Millennium bcp** localizada no Museu Nacional de Arte Contemporânea, no Chiado. Este novo espaço, que resulta de um protocolo de cooperação entre o Banco e o Museu, permitirá uma complementaridade expositiva entre a coleção de pintura do Millennium bcp e a coleção do MNAC. A inauguração foi realizada com a **exposição “O caminho para a luz porque passa pela Luz”**, com curadoria de João Biscaíño, que apresentou 61 peças que exploravam os sistemas cognitivos do cérebro humano perante a arte e o diálogo entre a obra artística e o seu observador. Em 2021, o Museu Nacional de Arte Contemporânea recebeu 24.434 visitantes das quais 16.589 no segundo semestre.

Atividades museológicas

- **Museu Nacional de Arte Antiga (MNA)** – Apoio à conservação e restauro dos Painéis de São Vicente de acordo com o protocolo mecenático trienal (2020 – 2022), assinado entre o Museu, o Grupo de Amigos do Museu Nacional de Arte Antiga, a Direção-Geral do Património Cultural e a Fundação Millennium bcp;

- Adicionalmente, e no âmbito de uma parceria estabelecida com o MNAA e o jornal Público, foi lançado um *site* que revela e projeta para um público alargado, no universo digital, todos os passos do mais importante restauro científico de uma obra de arte realizado em Portugal;
- **Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC)** - Apoio às atividades museológicas no âmbito do protocolo existente e à edição do catálogo da exposição “A Brasileira do Chiado”;
- **Museu Nacional de Arqueologia - Exposição Olhares Milenares** - A exposição apresenta 270 peças, vindas de coleções nacionais e internacionais, que dão a conhecer as comunidades agro-pastoris do 4º e 3º milénios a.C. no Centro/Sul da Península Ibérica. No período de 9 de abril a 17 de outubro, período no qual esteve patente a exposição, o Museu Nacional de Arqueologia recebeu 58.420 visitantes, dos quais 9.939 enquadráveis em visitas orientadas à exposição Ídolos;
- **DGPC - Palácio Nacional da Ajuda –** Formalizado o protocolo com vista ao apoio à musealização da coleção existente nos espaços anexos à “sala de jantar da rainha”, no Palácio Nacional da Ajuda. Este apoio vem reconhecer a existência de um dos acervos mais representativos de objetos ligados às “artes da mesa” onde se incluem artigos muito diversificados que vão desde a cerâmica à ourivesaria ou aos têxteis;
- **Museu Nacional de Arte Contemporânea** - Apoiou-se a reabilitação da fachada do Museu Nacional de Arte Contemporânea que, após a reabilitação, passou a contar com uma intervenção artística da autoria do artista plástico português Pires Vieira. A inauguração da fachada do MNAC coincidiu com o 110º aniversário do Museu e com o Dia Internacional dos Museus;
- **Museu Arte Contemporânea de Elvas** - Apoio à edição do catálogo da exposição individual do artista José Pedro Croft que decorrerá em 2022;
- **Mosteiro dos Jerónimos** - Apoio ao programa “Luz a D. Manuel nos 500 anos da sua Morte”, que decorrerá até ao final de 2022, viabilizando a exposição, no Mosteiro dos Jerónimos da Armadura de D. Manuel I, uma peça de fabrico italiano, datada de 1510, da coleção do Musée de L’Armée;
- **Museu Nacional Soares dos Reis** – Apoios concedidos para a elaboração do Catálogo Aurélia de Sousa e para suporte às atividades do Serviço Educativo do Museu.



Recuperação de Património

- **Direção Geral do Património Cultural – Mosteiro dos Jerónimos.** Apoio para a conservação do claustro com tratamento dos paramentos em calcário Lioz dos alçados exteriores, das duas galerias e das paredes fundeiras;
- **Sociedade Histórica da Independência de Portugal** – Apoio para a reabilitação da fonte do Jardim do Palácio da Independência, incluindo o restauro dos painéis de azulejo que rodeiam a fonte;
- **Igreja e Mosteiro de São João da Tarouca** – Apoio ao restauro do órgão de tubos barroco ibérico construído em 1767 pelo mestre organeiro pontevedrês Francisco António de Solla;
- **MNAA / Restauro da custódia** - Conclusão do processo de tratamento de conservação e restauro de custódia, do séc. XVIII, em prata dourada com topázios pertencente ao acervo do Museu Nacional de Arte Antiga;
- **Igreja de Santa Clara do Porto** – Apoio concedido para as obras de restauro deste importante Monumento Nacional que ficaram concluídas em outubro, estando aberto ao público desde dia 22 desse mês;
- **Paróquia de Santa Catarina do Monte Sinai** – Apoio para obras de manutenção extraordinárias, incluindo o restauro e arranjo dos sinos colocados na torre sineira ocidental.

Outras iniciativas culturais

- **Carpe Diem Arte e Pesquisa - Arte Jovem 2021** – Apoio visando a realização da 6ª edição do Concurso Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp, atribuído a estudantes finalistas de artes visuais. Esta iniciativa visa dar a conhecer as mais recentes propostas dos artistas que acabam de entrar no mundo da arte, proporcionando, assim, uma visão mais alargada da produção artística nacional. Os trabalhos selecionados foram reunidos em exposição inaugurada a 23 de outubro, no Pavilhão 31 do Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa;

- A Fundação atribui dois prémios:
 - ✓ Prémio “Viagem a Madrid Millennium bcp”: irá decorrer em 2022 durante as feiras de arte e eventos paralelos da referida cidade, o qual foi entregue a Gabriel Ribeiro (Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa - FBAUL);
 - ✓ Prémio “Aquisição Fundação Millennium bcp”: consiste na aquisição de uma obra a ser integrada na coleção do Millennium bcp, e foi atribuído a Francisco Painço Santos (FBAUL), com a obra 40°21'39.0"N7°37'18.1"W III;
- **Drawing Room Lisboa 2021 – 4ª Edição** - O evento decorreu de 27 a 31 de outubro na Sociedade Nacional de Belas Artes e procurou, nesta edição de 2021, posicionar-se como sinalizadora de um contributo para a criação de oportunidades para a realização da classe artística do desenho e do espaço que o desenho pode ocupar no setor da arte contemporânea. A edição deste ano contou com a presença de 26 galerias nacionais e internacionais, representando mais de 90 artistas de todo o mundo, com um programa com várias atividades paralelas, e recebeu 5.201 visitantes;
 
- No âmbito desta iniciativa foram atribuídos os seguintes prémios:
 - ✓ Prémio Aquisição Fundação Millennium bcp Talento Emergente, que apoia um artista com menos de 35 anos através da aquisição de obra e inclusão da mesma na coleção Mbcp – Isabel Madureira Andrade;
 - ✓ Prémio Projeto Artístico Destacado, que distingue um artista da edição do ano em curso – Paulo Brighenti;
 - ✓ Prémio Projeto Curatorial Galeria, que distingue uma proposta curatorial de uma galeria participante – Kubikgallery;
- **Ar.Co** – Apoio para a publicação do catálogo da exposição “Ar.Co Bolseiros & Finalistas’19” que contou com a participação de 24 finalistas e/ou alunos bolseiros. Trata-se de um importante documento para a divulgação das atividades da Ar.Co e para os expositores, na medida em que, normalmente, constitui a primeira publicação institucional a incluir o seu trabalho;
- **Trienal de Arquitetura de Lisboa** - Apoio concedido, no âmbito do protocolo existente, com vista à preparação da 6ª edição desta iniciativa com data prevista para 2022;
- **A.I.C.A - Associação dos Críticos de Arte - Prémios AICA/MC/Millennium bcp de artes visuais e arquitetura**, que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto. Visam distinguir artistas e arquitetos portugueses que, pelo seu trabalho e percurso pessoal, realizem uma contribuição de excelência para a cultura e a arte. Este ano foram atribuídos os prémios de 2020 tendo sido distinguidos Eduardo Batarda, com relevo para a exposição “Great Moments. Eduardo Batarda nos Anos Setenta”, e o Atelier do Corvo nas categorias de artes visuais e arquitetura, respetivamente;
 
- **BOCA Associação Cultural – Apoio para a realização da Biennial of Contemporary Arts 2021**, que este ano terá a sua 3ª edição. Trata-se de um programa internacional de artes contemporâneas com um foco na transdisciplinaridade. Estabelece uma sinergia entre cidades (Lisboa, em diálogo com outras duas cidades), instituições culturais (teatros, museus, galerias, património material), integrando ações no espaço público, territórios artísticos (*performance*, artes cénicas, artes visuais, música) e os seus respetivos públicos. A terceira edição decorreu entre setembro e outubro de 2021 nas cidades de Lisboa, Almada e Faro, tendo participado 41 artistas e coletivos, dos quais 25 portugueses e 16 estrangeiros. Foram apresentados 49 projetos que, no seu global, tiveram um público de 37.500 pessoas;
- **BOCA / Teatro Murmúrio – Futurama 2021** – Iniciativa que visa implementar entre 4 municípios limítrofes do Baixo Alentejo – Beja, Mértola, Serpa e Castro Verde – um ecossistema cultural e artístico transfronteiriço, transdisciplinar e colaborativo. O projeto contempla atividades relativas a Residências Artísticas, Cantexto (salvaguarda e regeneração contemporânea do Cante Alentejano), Mediação Cultural (ações educativas continuadas em escolas e universidades), Constelações (diálogos entre práticas tradicionais e contemporâneas) e o Futurama Festival. Esta edição contou com 18 parcerias institucionais e com a participação de 107 artistas e coletividades das quais 64 oriundas do Alentejo. Assistiram presencialmente às iniciativas 985 pessoas, tendo as transmissões em direto realizadas no Facebook tido uma assistência de 3.106 pessoas, o que corresponde a um público total de 4.091 pessoas. Durante o período do evento, que decorreu de abril a dezembro de 2021, foram realizadas 46 atividades;
 

- **Companhia de Teatro Foco Lunar** – apoio para a realização do espetáculo “Quem é esta gente nos Painéis de S. Vicente”, uma peça didática, vocacionada para a infância e baseada num livro em processo de registo no Plano Nacional de Leitura, que recorre à multimédia e ao vídeo mapping para a criação de uma atmosfera e linguagem atuais e próximos dos interesses das crianças sem que, com isso, perca rigor no conteúdo, nomeadamente no contexto histórico e científico;
- **Projeto Umbigo Lab** – Iniciativa vocacionada para jovens artistas nacionais e internacionais com o objetivo de fomentar a cooperação entre si e para exporem o seu trabalho, com a colaboração de curadores emergentes e consagrados que, após seleção dos trabalhos expostos na rede, organizarão exposições. Tendo em conta o meio em que se desenvolve – a Internet – o UmbigoLAB pretende, de igual modo, promover a arte digital, híbrida e de multimédia, ao mesmo tempo que estimula o pensamento sobre a exposição de obras e conteúdos nestes contextos;
- **AIR 351 (residências artísticas)** - projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas nacionais e internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas;
- **Pausa Possível – Associação Cultural / Jardins Efémeros – IX edição** - Os Jardins Efémeros (JE) são uma plataforma cultural multidisciplinar e experimental com sede em Viseu. A sua componente experimental visa potenciar a relação entre artistas, curadores, investigadores, universidades, associações culturais, sociais, de comércio, turísticas, empresas, museus, escolas, município, residentes e visitantes. O serviço educativo é um pilar fundamental dos Jardins Efémeros. À semelhança dos anos anteriores e criadas a partir do tema desta edição – A Palavra e as Linguagens –, as oficinas ocupam duas áreas pedagógicas distintas: Oficinas Gerais e Casa do Sonho. O Apoio concedido contribui para a criação e produção do programa pedagógico dos Jardins Efémeros – A Casa do Sonho (CS). Neste âmbito foram realizadas na edição de 2021, 36 oficinas com 143 sessões que abrangeram 1640 pessoas nas áreas do yoga, saúde e bem-estar, cinema, meditação, concerto/performance/instalação, cozinha vegetariana, desenvolvimento pessoal, cidadania, arte performativa, dança, expressão e movimento, artes plásticas, cerâmica, escrita criativa e fotografia. Em 2021 todas as atividades foram desenvolvidas com presença física, tendo algumas sido objeto de transmissão online. Ao longo dos 10 dias do evento, o mesmo foi visitado por 35.000 pessoas maioritariamente provenientes da região centro, mas contando com 7% de visitantes oriundos do estrangeiro e 11% da região de Lisboa e Vale do Tejo;
- **Município de Lisboa - Apoio à 13ª edição do Festival TODOS – Caminhada de Culturas, 2021** - Uma iniciativa que celebra, desde 2009, Lisboa como cidade intercultural através das artes performativas contemporâneas, convidando os públicos ao convívio entre culturas de todo o mundo. A 13ª edição foi realizada entre 11 e 25 de setembro de 2021, no território da Junta de Freguesia de Santa Clara, em Lisboa, e no digital, através do #TODOSemlinha. Na plataforma digital foi possível assistir a 11 vídeos originais realizados propositadamente para esta edição do festival e foram realizados dois diretos transmitidos em *streaming* através da plataforma (concerto de Diego Ela Gavi e Orquestra Malabares). Durante o período do Festival foram realizados 19 espetáculos em 28 sessões, 2 exposições de fotografia, 4 visitas guiadas em 7 sessões, 1 feira de artesanato, 3 eventos gastronómicos e 1 encontro comunitário (A Escola é Onde?). Estes eventos foram acompanhados por 16.635 espetadores, dos quais 5.001 com presença física e 11.634 através da plataforma digital, num ano em que as lotações, quer de recintos fechados quer de recintos ao ar livre, se mantiveram reduzidas devido às restrições provocadas pela pandemia. Estiveram envolvidos 276 artistas, aos quais se juntaram como oradores, cozinheiros, jurados da exposição de fotografia outras 24 pessoas, num total de 300 Colaboradores nas áreas criativas e de pensamento. Adicionalmente estiveram envolvidos 26 voluntários e 33 profissionais diretamente ligados à organização;
- **Óbidos Criativa – Festival Fólho 2021** - Após um ano de interrupção, devido à pandemia, voltou a realizar-se o festival FOLIO que proporcionou aos seus visitantes a possibilidade de assistirem a tertúlias, apresentações de livros, workshops, concertos e outras iniciativas. O FOLIO contou com cerca de 39.000 mil visitantes. O evento literário envolveu 469 oradores e dinamizadores de atividades e contou com a participação de 16 países. Ao longo dos 11 dias do evento foram realizadas 205 atividades com 279 horas de programação, entre as quais 12 exposições, 24 concertos e 16 mesas de autor;
- **SPIRA / Associação Mundo do Património** – Bienal Ibérica do Património Cultural 2021 - A Bienal Ibérica de Património Cultural é um evento do sector do Património Cultural, que se procura constituir como ponto de encontro privilegiado e fórum de debate para profissionais e instituições dedicadas ao Património Cultural. A edição de 2021 foi dedicada ao tema dos Jovens e Património, tendo apresentado um formato híbrido, com programação online e, na região de Leiria, de junho a outubro, concentrando-se no centro histórico de Leiria de 14 a 17 de outubro de 2021. O evento contou com a participação de 60 parceiros, 56 stands, 86 oradores, 66 atividades distintas no decurso dos 4 dias do evento, ao que acrescem 34 realizadas desde maio, e teve a participação de 5.800 pessoas no período de maio a outubro;
- **Município de Leiria / Flamingo Imbatível Associação Cultural – festival A Porta 2021** - Apoio para a realização do Festival que, nesta sua 6ª edição, se centrou na Villa Portela e procurou ser um espaço de encontro da cidade com a cultura, a sua história e a sua memória. Na edição deste ano, foram mais de 60 artistas e atores culturais que participaram nas residências artísticas, exposições, conversas, cinema documental, atividades infanto-juvenis e música. O certame foi visitado por cerca de 1800 pessoas;

- **Nuno Miguel Borges** – Apoio para a publicação do livro “Termas Romanas de São Pedro do Sul”;
- **Martinho da Arcada** - Edição do livro dos 240 anos de história. Apoio para a edição de um livro evocativo dos mais de dois séculos de história deste emblemático café;
- **Embaixada de Portugal em Pequim** – Apoio destinado à promoção da tradução e edição de autores portugueses na China. Visa-se, com esta iniciativa, contribuir para a criação de condições que permitam à Embaixada de Portugal dinamizar, de forma sistemática e coerente, a publicação de obras da literatura portuguesa, clássica e contemporânea;
- **Fundação Eça de Queiroz – Prémio Literário Fundação Eça de Queiroz / Fundação Millennium bcp** – Este prémio visa incentivar a produção de obras literárias em língua portuguesa, bem como homenagear Eça de Queiroz, um dos maiores vultos nacionais e internacionais da literatura e cultura portuguesas. O prémio distingue uma obra ficcional escrita em língua portuguesa e publicada em Portugal nos anos de 2019 e 2020 por autor nacional com idade não superior a 40 anos à data da publicação tendo, na edição deste ano, sido atribuída ao escritor Frederico Pedreira com a obra A Lição do Sonâmbulo;
- **Município de Faro / Prémio Nacional de Poesia António Ramos Rosa** - No âmbito do protocolo existente, apoiou-se a atribuição deste prémio que, nesta VIII edição, distinguiu o poeta Manuel Alegre com a obra “Quando”. A cerimónia de entrega do prémio realizou-se em 4 de setembro no auditório da Biblioteca Municipal de Faro António Ramos Rosa;
- **Instituto Europeu Ciências Cultura P^a Manuel Antunes** – No âmbito do protocolo existente foi mantido o apoio com vista à publicação da obra completa do Marquês de Pombal;
- **Universidade do Algarve** – Apoio para a edição do volume 25 da coleção Promotoria Monográfica História da Arte, com o título Retábulos na Diocese do Porto;
- **Edições Caleidoscópico** – Apoio para a publicação do livro "João António de Aguiar e a cidade no Estado Novo" da Arq. Joana Bastos Malheiro e à publicação do livro "A reconstrução da Baixa de Lisboa no séc. XVIII – O Projeto de Manuel da Maia" de Maria Helena Ribeiro dos Santos;
- **Instituto D. João de Castro** - Apoio à edição do boletim Roteiro nº 14;
- **Associação Isto não é um Cachimbo** – apoio ao projeto Mapa das Artes – plataforma de arte contemporânea que expõe os diversos espaços de arte em Lisboa, como galerias de arte, museus e fundações. Este mapa pode ser consultado através do site *on-line* ou em formato em papel;
- **Universidade Nova de Lisboa - Conferência Internacional sobre Arte, Museus e Culturas Digitais** – Conferência realizada nos dias 22 e 23 de abril de 2021, em Lisboa, que reuniu diferentes perspetivas científicas e criativas sobre os cruzamentos entre as tecnologias digitais e as artes. Este evento está inserido no projeto colaborativo Art, Museums and Digital Cultures promovido, entre 2020 e 2021, pelo Instituto de História da Arte, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade NOVA de Lisboa e pelo MAAT - Museu de Arte, Arquitetura e Tecnologia, no âmbito do cluster Arte, Museus e Culturas Digitais. O projeto contou ainda com a cooperação do Instituto Superior Técnico (instituição parceira) e da revista Umbigo (media partner). A conferência contou com os contributos de 56 oradores, oriundos de países como a Austrália, Áustria, Bélgica, Brasil, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Grécia, Holanda, Itália França, Portugal, Reino Unido e Turquia, entre outros, e a participação de uma assistência com 109 inscritos provenientes de 16 países. O apoio concedido permitiu concretizar a produção de um e-book com trabalhos reunidos no âmbito desta conferência;
- **O e-book Art, Museums and Digital Cultures - Rethinking Change** foi editado por Helena Barranha e Joana Henriques, no seguimento da conferência, com o objetivo de aprofundar a discussão sobre o paradigma de mudança, geralmente associado à relação entre cultura e tecnologia. Esta publicação, que ficará disponível em acesso aberto, integra 22 textos e um ensaio visual, com contributos de 32 autores de 12 países diferentes, incluindo diversos nomes de referência no meio académico, artístico e museológico, bem como de jovens investigadores. A organização estima, com base em experiências anteriores de publicações em formato digital e acesso aberto, na qualidade e atualidade dos textos (todos inéditos), que este *ebook* venha a ter uma elevada adesão e alcance internacional, o que se encontra facilitado por estar escrito em língua inglesa;
- **Clube Português de Imprensa** - Apoio para o desenvolvimento das atividades de 2021, onde existiu um importante contributo resultante da promoção e inovação do seu *website*;
- **Rui Ochoa - Exposição de fotografia "Acasos"** - Apoio para a edição do catálogo da exposição “Acasos” que decorrerá na Sociedade Nacional de Belas Artes;

- **Banda de Alcobaça / Academia de Música de Alcobaça – CisterMúsica 2021.** Apoio à programação da Rota de Cister incluída no 29º Festival Cistermúsica que decorreu entre 25 de junho e 1 de agosto. Com a Rota de Cister, o festival tem ganho uma dimensão nacional, pois leva parte da sua Programação Principal ao património cisterciense edificado pelo país. A grande maioria dos mosteiros e conventos encontram-se em lugares remotos e rurais, pelo que proporcionar espetáculos de música erudita naqueles locais reflete o contínuo trabalho de valorização, fruição e divulgação do património de Cister, desenvolvido pelo Festival. Na edição deste ano foram realizados 35 espetáculos distribuídos por 19 palcos e contando com a presença de 466 músicos. Assistiram aos eventos realizados 3.300 espectadores. Ao nível do website do Festival registaram-se, no período de 01.06.2021 a 14.08.2021, 13.033 sessões de 7.818 utilizadores, sendo ainda de referir que a comunicação do Festival chegou a cerca de 1,4 milhões de pessoas que foram expostas à mensagem veiculada por 175 notícias nos media;
- **Associação Orquestra de Câmara de Cascais e Oeiras – 2ª Edição do Festival entre Quintas.** O Festival Entre Quintas é um Festival de Música Clássica que decorreu entre 2 e 11 de julho, realizada em duas quintas com história secular e uma beleza incomparável, que se juntaram nesta produção cultural. Assistiram a este evento 924 pessoas;
- **Tiago Nunes – VI Edição do Ciclo de Concertos de Coimbra** – Um evento que pretende criar pontos de (re)encontro entre pessoas, artes e culturas, em vários espaços de referência na cidade do Mondego. Integrada no projeto municipal «Semestre Europeu – A Europa em Coimbra 2021», a edição de 2021 do Ciclo de Concertos de Coimbra, que resultou de uma frutífera parceria entre a associação CulturXis e a Orquestra de Sopros de Coimbra, contou com 3 grandes linhas de atuação, que ofereceram diversas experiências de fruição cultural a vários públicos: a musical (a principal, com concertos e recitais), a educativa/formativa (com workshops e espaços didáticos) e a argumentativa/reflexiva (com um espaço de diálogo e de debate em torno da temática «Saber Ouvir»). A edição de 2021 contou a presença de cerca de 3.000 visitantes;
- **DSCH - Filipe Pinto Ribeiro - Festival e Academia Verão Clássico 2021** - Iniciativa com um formato inovador, criada em 2015, que inclui um eixo performativo e um eixo educativo, nomeadamente o Festival Verão Clássico, com concertos diários, e as Masterclasses de vários Instrumentos e de Música de Câmara orientadas por músicos e professores oriundos de algumas das mais prestigiadas instituições internacionais de ensino e por solistas de algumas das melhores orquestras mundiais. O evento decorreu entre 1 e 10 de agosto no Museu dos Coches – Picadeiro Real de Belém. De acordo com informação do organizador, os 10 concertos tiveram as salas lotadas, com mais de 3.000 pessoas, respeitando sempre as orientações da DGS, e as masterclasses contaram com a presença de 200 participantes de cerca de 30 países, metade dos quais portugueses;
- **Orquestra Sinfónica Juvenil – Gala da Ópera 2021** – Apoio à realização do concerto da Orquestra Sinfónica Juvenil que, tradicionalmente e com grande impacto, assinala o final do ano. Assistiram a esta gala, realizada no dia 4 de dezembro, 1.510 espectadores;
- **Centro Cultural e de Congressos das Caldas da Rainha** - Apoio à realização do festival Caldas Nice Jazz realizado em outubro e novembro de 2021. Na edição deste ano foram realizados 7 concertos, 5 dos quais no Centro Cultural e de Congressos, e 2 no âmbito do projeto JazzOut na Cidade;
- **Associação Desenvolvimento Artístico – 16º Festival Internacional dos Açores** - Realizado entre 7 e 14 de setembro de 2021, na Ilha do Faial, com uma atividade paralela que se estendeu à Ilha do Pico, o festival prestou tributo a Heitor Villa-Lobos, descendente de açorianos e um dos maiores compositores brasileiros do século XX. Esta edição, contou com a direção artística e acompanhamento de dois dos organizadores originais deste festival, Jorge Forjaz e Adriano Jordão. Nesta edição foram realizadas 28 atividades, entre as quais 11 concertos, realizados com a participação de 17 músicos, 3 *Masterclasses* 5 ações de património e biodiversidade e 1 exposição. Foram mais de 680 os participantes nos vários eventos realizados;
- **Festival Tremor – 8ª Edição** – Uma iniciativa que procura por novas formas de leitura sobre o território patrimonial e histórico dos Açores e a criação de espaços de diálogo entre artistas locais e os de outras paragens. Na Edição de 2021, ainda muito condicionada pela pandemia, o que levou a uma opção pela criação de recintos ao ar livre que pudessem aumentar a capacidade do festival garantindo a segurança dos participantes, foram realizados, entre outros, 21 concertos, 5 instalações e 9 residências artísticas.
- No total, assistiram ao evento 3.000 participantes, correspondendo a lotação esgotada numa edição condicionada pelas regras decorrentes do contexto pandémico, foram realizadas 83 ações em 17 espaços do centro histórico de Ponta Delgada, Ribeira Grande e Ilha de São Miguel. Estiveram envolvidos 120 artistas de 12 nacionalidades;
- **Plataforma de Artes Performativas – projeto “O Espaço do Tempo”**, criado pelo coreógrafo Rui Horta, apoia criadores nacionais e internacionais através do seu programa de residências artísticas (em Montemor-o-Novo) nas áreas do teatro, dança, performance, música, artes visuais e as artes em geral, dirigido especialmente para a criação contemporânea emergente. Este ano, na sua 7ª edição, realizou o Festival PT 21 FEST, de 8 a 13 de junho, 6 dias de transmissão online onde se apresentaram alguns dos melhores trabalhos que os artistas criaram ao longo dos dois últimos anos. Inscreveram-se para acompanhamento dos espetáculos online 117 programadores, na sua maioria

internacionais. As sessões realizadas ao vivo contaram com a presença de 440 pessoas;

- **Associação Academia MIAMAS** – Academia Internacional de Marvão para a Música, Artes e Ciências - Apoio ao desenvolvimento das atividades da academia que é a entidade responsável por executar, em parceria com a Direção Regional de Cultura do Alentejo, o projeto "Música, Artes e Ciência", um dos vencedores do Orçamento Participativo de Portugal. No âmbito desse projeto a Associação promove a realização de *master classes*, residências artísticas e científicas, concertos, atividades de campo, exposições, *workshops*, ações de formação ou sensibilização. A amplitude na oferta programática permite captar um público heterogéneo, não só da região como também a nível nacional e internacional, de diferentes escalas etárias, culturas e meios sociais, contribuindo diretamente na oferta cultural da região, atraindo turistas, comunicando a zona geográfica, salientando sempre o seu património natural, cultural e edificado. Durante o ano de 2021 foram realizadas 14 iniciativas, nomeadamente 5 masterclasses, 4 concertos, 2 residências científicas, 2 exposições e uma aula experimental, que contaram com 172 participantes. As ações desenvolvidas neste âmbito, registaram um público de 2.145 pessoas. Adicionalmente, a Academia registou ainda a visita de 665 pessoas nos programas de Acolhimento e visitas ao espaço Quinta dos Olhos D'Água. Globalmente o projeto impactou diretamente, entre participantes e público presente, 2982 pessoas;
- **Arte Institute – Projeto RHI 2021** - A iniciativa tem como principal objetivo promover a cultura contemporânea Portuguesa em Nova Iorque e no Mundo. A III edição decorreu entre 23 de junho e 04 julho, estando presente em 13 cidades de Portugal.

Educação e investigação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Na Ciência e Conhecimento tem vindo a privilegiar projetos de investigação, formação e divulgação científicos, com especial incidência na área da saúde e programas de pós-licenciatura em universidades portuguesas de referência, que contribuam para a internacionalização das escolas, bem como ao ensino universitário de excelência em áreas ligadas à atividade financeira e às artes, de que são exemplo:

Projetos de Investigação Científica

- **Fundação Rui Osório Castro - Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp** - Protocolo estabelecido para o período de 2020 a 2022 que visa, mediante a atribuição de um prémio, promover o desenvolvimento de trabalhos científicos inovadores que versem sobre a temática da oncologia pediátrica e que sejam capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica.

Na 5ª edição do Prémio Rui Osório de Castro / Millennium bcp, foram apresentadas 16 candidaturas ao prémio, tendo o mesmo sido atribuído a João Pedro Lobo, do Instituto Português de Oncologia Francisco Gentil do Porto, como responsável pelo projeto “Melhorar a abordagem clínica de doentes pediátricos e adultos-jovens com tumores de células germinativas do testículo: em busca de novos biomarcadores e tratamentos com base epigenética”;



- **Universidade Nova de Lisboa** – Apoio no âmbito do protocolo celebrado com a Universidade Nova de Lisboa e com a DGPC para atribuição de bolsa de investigação em história de arte para estudo de autores da coleção de pintura do Millennium bcp;
- **I3S – Instituto de Biologia Molecular e Celular** – Apoio ao projeto “Para além das interações celulares entre neurónios na Doença de Alzheimer” que, para além da sua componente científica, procura também integrar uma componente de participação social associada à transmissão de conhecimento. No âmbito científico procura-se dissecar os mecanismos subjacentes à neuroproteção conferida pela TTR, explorando processos fisiológicos conhecidos por estarem comprometidos na Doença de Alzheimer. Ao nível social, procurar-se-á assegurar a divulgação de informação sobre doenças neurodegenerativas, em particular a Doença de Alzheimer, e sobre o cérebro;
- **Pedipédia / ASAU** – A PEDIPEDIA é um instrumento pedagógico de literacia digital na área da saúde e bem-estar infantil, de acesso online gratuito. Desenvolvida pela ASAU (Associação de Apoio à Saúde, Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, fundada e registada em 2015), a PEDIPEDIA tem o apoio do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa e tem como objetivo contribuir para a melhoria dos cuidados de saúde prestados em Portugal e nos Países Lusófonos às crianças, jovens e adolescentes, divulgando informação

cientificamente correta, atual, clara, credível, sucinta e orientada para a prática clínica. Disponibiliza ainda conteúdos pedagógicos para o ensino das ciências da saúde. Atualmente, são consultáveis cerca de 1.100 artigos científicos preparados por cerca de 350 autores e revisores de 44 especialidades médicas e cirúrgicas pediátricas. Estão também disponíveis 90 curtos filmes, dos quais 60 traduzidos para Língua Gestual Portuguesa, o que constituiu uma estreia mundial numa enciclopédia online. Em 2021 a PEDIPEDIA foi visitada por 716.000 internautas de 54 países;

- **Casa da América Latina** – Apoio para uma Cátedra a atribuir a um profissional qualificado selecionado pelo IHMT/UNL, e que tem por objetivo a realização de projetos de pesquisa sobre a malária, envolvendo as equipas de investigadores do IHMT e colaboradores internacionais, bem como a pesquisa clínica, em conjunto com os laboratórios de investigação da instituição no âmbito das atividades de assistência a viajantes, nomeadamente através de programas de treino na área das doenças tropicais;
- **Museu Nacional do Teatro e da Dança** – Prémio Estudar a Dança. Uma iniciativa da Direção Geral do Património Cultural, através do Museu Nacional do Teatro e da Dança, que se destina a galardoar trabalhos académicos de excepcional qualidade que contribuam para o conhecimento desta arte e estimulando o seu desenvolvimento. Este é um prémio atribuído anualmente, que se dirige alternadamente a dissertações de mestrado e a teses de doutoramento. A edição de 2021 distinguiu a investigadora Raquel Madeira com a sua dissertação de mestrado “Dança e Internet – Conectividade e Participação na Criação Coreográfica”.

Ensino Superior

- **Programa de bolsas de estudo** Fundação Millennium bcp, destinada a alunos provenientes de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e de Timor (PALOP) - A gestão do programa que prevê a atribuição anual de até 7 bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração;
- **Parceria com o BIM para atribuição de bolsas de licenciatura (áreas diversas), em Universidades de Moçambique**, a jovens com carência económica, mas com comprovada demonstração de mérito académico. O apoio concedido permitiu financiar as propinas de 25 estudantes de diversos cursos;
- **IPRI – Instituto Português de Relações Internacionais** - Universidade Nova de Lisboa – Apoio às atividades deste instituto que se dedica aos estudos avançados em Ciência Política e Relações Internacionais;
- **Centro de Estudos Europeus do Instituto de Estudos Políticos da Universidade Católica Portuguesa** - Apoio às atividades do Centro de Estudos Europeus;
- **Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Ciências Humanas** – Foram atribuídas bolsas de estudo a dois alunos para participarem no programa académico The Lisbon Consortium (Bolsas de Arte);
- **Centro de Astrofísica da Universidade do Porto – Astrocamp 2021** – O AstroCamp é um programa académico na área da astronomia e física, destinado a estudantes dos 3 últimos anos do ensino pré-universitário e organizado pelo Centro de Investigação em Astronomia/Astrofísica da Universidade do Porto (CAUP). Esta iniciativa tem como principais objetivos proporcionar aos alunos uma formação de alta qualidade, promover o conhecimento científico na área da Astrofísica, estimular a curiosidade e as competências de espírito crítico e estimular a criação de relações pessoais entre jovens da mesma idade. A iniciativa decorreu de 8 a 22 de agosto no Centro de Educação e Interpretação Ambiental da Paisagem Protegida do Corno de Bico e contou com 15 participantes oriundos de Portugal, Espanha, Alemanha, Croácia, Brasil e Polónia. As palestras públicas realizadas no âmbito desta iniciativa foram difundidas em direto na página do Facebook do Município de Paredes de Coura;
- **Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Museu de Geologia Fernando Real** - Apoio concedido para o desenvolvimento das diversas atividades previstas para 2021;
- **Júnior Achievement** – Iniciativa que visa o desenvolvimento de programas de empreendedorismo junto de estudantes universitários através da criação de novas mini-empresas. Sob a forma de competição universitária de empreendedorismo, com a orientação de professores de diversas universidades e institutos superiores os alunos aprendem como se cria e gere uma empresa. Esta iniciativa permite aos alunos desenvolver um vasto conjunto de competências pessoais e permite às instituições de ensino oferecer aos seus alunos uma visão mais global sobre o conjunto de saídas profissionais. Adicionalmente, e pelo facto de estar ligada a uma rede internacional, a participação neste programa permite aos alunos abrir os seus horizontes e conhecer novas realidades e gera, para os professores, oportunidades de criação de sinergias com outras instituições de ensino nacionais e internacionais. Na edição de 2021 estiveram envolvidas 10 universidades, 1078 alunos (mais de 200 equipas / ideias de negócio), 40 mentores / avaliadores de empresas e parceiros JA Portugal. A final da competição nacional realizou-se em março de 2021 com a presença de 26 equipas. A equipa vencedora foi a MUTE da Escola Superior de Artes e Design pertencente ao Instituto Politécnico de Leiria. Esta equipa representou Portugal na competição europeia - GEN-E Festival - organizada pela JA Europe.

Ensino Básico

- **Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS)** - apoio à promoção de iniciativas dirigidas à criação de oportunidades de trabalho e de reinserção social de pessoas, famílias ou grupos em situações de exclusão ou risco de exclusão social, dando especial enfoque a promoção da inclusão social de jovens através do sucesso escolar e da inserção profissional. No ano letivo de 2021/2022 estão a ser acompanhados pela EPIS 9.085 jovens alunos.

Ação social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

A extensão e profundidade dos impactos provocados pela Covid-19, que levou a um agravamento muito significativo das condições de vida e de isolamento das populações mais fragilizadas, motivou um especial acompanhamento e apoio aos projetos lançados com o intuito de minorar os efeitos desta pandemia.

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

- **Banco Alimentar Contra a Fome** – Apoio para as campanhas de recolha de alimentos realizadas por esta instituição e que tiveram, como uma das suas principais prioridades, garantir uma resposta adequada ao impacto causado pela pandemia Covid-1919 junto de muitas famílias. Durante o ano de 2021, os 21 Bancos Alimentares angariaram 2.610,63 toneladas de alimentos e apoiaram 2.700 instituições de solidariedade que ajudam cerca de 450 mil pessoas;
- **ENTRAJUDA – campanha #TodosJuntos** – iniciativa promovida por 10 bancos do sistema financeiro português e mais de 30 empresas, que se juntaram para organizar uma ação de solidariedade centrada no apoio alimentar às famílias. Sob o lema #TodosJuntos, a iniciativa permitiu mobilizar recursos financeiros para ajudar de imediato, as pessoas e famílias mais desprotegidas, no contexto da crise existente. Além do apoio alimentar, esta iniciativa apoiou as necessidades das famílias relacionadas com medicamentos. Esta campanha permitiu angariar cerca de 2,5 milhões de euros sendo que a distribuição dos apoios é assegurada pela Rede de Emergência Alimentar, lançada pela ENTRAJUDA, que integra cerca de 2.700 instituições;
- **AESE – Programa GOS – Gestão de Organizações Sociais** - Este programa resulta de uma parceria entre a AESE e a ENTRAJUDA e visa a formação em gestão de dirigentes de entidades do setor da economia social, exclusivamente sem fins lucrativos, procurando dar resposta às necessidades de formação sentidas neste sector;
- **Critical Concrete** - Oferta de uma bolsa para programa de pós-graduação em arquitetura sustentável. O programa centra-se no desenvolvimento de construção sustentável, construção natural, desenvolvimento urbano, *design* participativo e gestão de projetos sociais. Na renovação de espaços é assegurada a utilização de materiais naturais tais como terra, madeira e pedra e são implementadas tecnologias pioneiras sustentáveis tais como o isolamento com cortiça ou a proteção com madeira natural. Uma parte fundamental da missão é minimizar as emissões de CO2 dos projetos, rejeitando estruturas desnecessárias de betão ou aço. Os participantes adquirem experiência prática com esta forma de construção sustentável e de baixa tecnologia, que podem depois aplicar nos seus próprios projetos. Isto estende-se ao ensino sobre infra-estruturas sustentáveis, sistemas alimentares, reutilização de materiais e desconstrução;



ACEGE – Associação Cristã de Empresários e Gestores - Apoio às atividades da comunidade de líderes empresariais cristãos na promoção da dignidade das pessoas e construção do bem. Os programas desenvolvidos procuram sensibilizar e impactar os líderes para que promovam novas políticas nas empresas que afetem as organizações e, consequentemente, a sociedade, nomeadamente ao nível da alteração do prazo de pagamento a fornecedores, na alteração da cultura das empresas visando a definição e conciliação da vida pessoal e profissional e no reforço da importância dos valores e da ética como critérios de decisão das empresas. Em 2021, registavam-se 1.187 líderes, provenientes de 14 distritos, aderentes a este projeto. Mais de 30.000 famílias foram abrangidas nas 28 empresas certificadas no programa “Conciliação, Família e Trabalho” por políticas de conciliação, desenvolvimento pessoal e igualdade. O programa “Compromisso Pagamento Pontual a Fornecedores” contou com a participação de 1.746 empresas, nas quais se inclui o Millennium bcp, e 26 Câmaras Municipais. De salientar ainda a realização de 74 eventos, com a participação de 2.500 líderes, a existência de 128 jovens profissionais envolvidos nos grupos de trabalho e reflexão Next, bem como dinâmica do portal VER, com mais de 262.000 leituras / ano e uma comunidade de 5.500 subscritores da *newsletter*;

Associação Dignidade – Fundo Abem - Criado para apoiar as pessoas carenciadas, abrangendo também os casos de inesperada carência económica decorrentes de situações de desemprego repentino ou de confronto com doença incapacitante, entre outros, que apresentam necessidades específicas de acesso a cuidados de saúde, agregando, de forma coordenada, o acesso aos medicamentos, produtos e serviços de saúde. Através de uma rede colaborativa, da qual fazem parte entidades como Autarquias, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Cáritas e Misericórdias, são identificadas as famílias carenciadas às quais é entregue o cartão abem. Posteriormente, bastará que este cartão seja apresentado nas farmácias aderentes para que os beneficiários acedam aos medicamentos sem qualquer custo. A despesa realizada é coberta pelo Fundo Solidário abem: 100% dedicado à cobertura da parte do custo não comparticipada pelo Estado no preço dos medicamentos prescritos. O programa abem: apresenta uma abrangência nacional, acompanhando 25.893 beneficiários em todos os distritos de Portugal Continental e nas regiões autónomas. No final de 2021, existiam 219 entidades referenciadoras, 1.092 farmácias aderentes e foram dispensadas 1.430.228 embalagens de medicamentos. O apoio concedido pela Fundação Millennium bcp permitiu apoiar 100 beneficiários durante um ano;

- **Associação Ajuda ao Recém-Nascido (Banco do Bebê)** - Apoio ao projeto “Ser mais família” que compreende o apoio domiciliário a recém-nascidos com incapacidades ou em risco social. O objetivo do programa é capacitar as famílias de competências emocionais e sociais, assegurar os cuidados e terapias até à autonomização dos pais. Em 2021 foram acompanhados 131 bebés de 123 famílias. Manteve-se também a atividade de entrega de Sacos de Bens, de forma presencial, tendo sido distribuídos cerca de 600 sacos com um total aproximado de 53.000 bens de primeira necessidade (produtos de higiene, fraldas, roupa, etc). Nalgumas situações, o apoio foi alargado a produtos de farmácia e a alimentação;
- **Associação Mais Proximidade Melhor Vida** - Apoio para a realização das atividades de 2021 desta Associação que procura reduzir o impacto da solidão e isolamento e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas. Em 2021 foram apoiadas 145 pessoas idosas, tendo a associação assegurado a realização de 8.055 contactos telefónicos, 2079 visitas ao domicílio, 2013 contactos com familiares, vizinhos e/ou cuidadores, 433 acompanhamentos a consultas e exames, 193 marcações de exames médicos;
- **55 MAIS** - Projeto de valorização de pessoas com mais de 55 anos inativas, que através de uma plataforma, tecnológica e humana, conecta as necessidades dos cidadãos com os serviços disponibilizados pelas pessoas de 55+ anos (comida, *pet-sitting*, acompanhamento de seniores e crianças, rega de plantas, ...) por um valor competitivo e justo para todos. Durante o ano de 2021 formalizaram a sua inscrição na plataforma 444 novos especialistas. Nesse ano foram prestadas 8.862 horas de trabalho, proporcionando uma remuneração aos especialistas de 49.180 euros. Os serviços prestados foram utilizados por 278 Clientes sendo de destacar que desses, 138 utilizaram os serviços mais do que uma vez;



- **Centro Paroquial de Assistência de Santa Maria de Belém** - apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades;
- **Amigos da Estrela - Projeto SOUMA** - Projeto que visa o acompanhamento de pessoas em situação de isolamento e exclusão social, numa visão centrada em cada Ser individual com vista a assegurar uma maior integração na Sociedade;
- **FAMSER Associação de Apoio às Famílias Desfavorecidas | Place to Be** - A Associação tem como missão promover o apoio a famílias e indivíduos que por diversas circunstâncias e/ou impedimentos sociais, não possam assegurar, temporariamente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou da vida diária. A Fundação deu o seu contributo para a realização das atividades previstas para 2021 pela instituição no âmbito do projeto GPS – Gerar, Percorrer e Socializar, desenvolvido a partir de uma casa de Acolhimento Residencial para jovens com idades entre os 12 e os 18 anos. Em 2021 o projeto apoiou de forma direta 20 beneficiários e, de forma indireta, 40 (progenitores);
- **Terra dos Sonhos – Projecto WeGuide Cancer 360** - O projeto cancer360 tem como missão melhorar a qualidade de vida de doentes oncológicos, atuando para a melhoria dos resultados da saúde global da pessoa diagnosticada com cancro. Paralelamente, alguns doentes (ou todos quando for possível) vão também usufruir do acompanhamento de um(a) Guia em Saúde WeGuide, uma pessoa que pretende apoiar o doente, e o seu principal cuidador, numa abordagem biopsicosocioespiritual que não só capacita o doente para a autogestão da doença, como impulsiona a sua força interior e saúde mental, e do seu cuidador. Este projeto apoiou 24 doentes oncológicos e as suas famílias;
- **BUS – Bens de Utilidade Social** - Apoio ao desenvolvimento das atividades de 2021, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico a pessoas/famílias carenciadas. Em 2021 foram recolhidos mais de 19.000 bens e foram apoiados, através de 399 instituições parceiras, cerca de 7.500 utentes;
- **Abraço** - Apoio ao desenvolvimento das atividades desta associação que presta apoio a pessoas infetadas e afetadas pelo VIH/SIDA e que desenvolve ações de prevenção visando a redução do número de novos casos de infeção;

- **Associação Salvador** - Apoio ao desenvolvimento das atividades da associação que assume como missão promover a inclusão das pessoas com deficiência motora na sociedade e melhorar a sua qualidade de vida, potenciando os seus talentos e sensibilizando para a igualdade de oportunidades;
- **Teatro Micaelense** - Apoio à deslocação dos estudantes ao serviço educativo do Teatro Micaelense (Ponta Delgada);
- **Teatro D. Maria II** - Apoio à deslocação de alunos ao Teatro D. Maria II. Este apoio à deslocação assegura a acessibilidade da programação teatral a escolas de todo o país, proporcionando aos alunos a oportunidade de contactarem com propostas artísticas diversas;
- **Ajudaris** - Apoio ao projeto de nível nacional Histórias da Ajudaris 2021, que foram dedicadas ao tema “Se eu fosse...”. O projeto promove a inclusão social através da leitura, da escrita e da arte e através da venda solidária dos exemplares para a ajuda a famílias e crianças carenciadas. No âmbito deste projeto foram recolhidas 2.100 histórias das quais 610 foram selecionadas para publicação tendo sido distribuídas por 6 livros ilustrados por ilustradores de várias partes do mundo. A utilização de plataformas digitais permitiu dinamizar um conjunto de formações online com convidados vocacionadas para dotar Educadores e Professores com novas estratégias para trabalhar com as crianças e jovens. Beneficiaram do projeto 60.000 pessoas, com 770 bens distribuídos;
- **Associação de Paralisia Cerebral de S. Miguel** - Apoio ao projeto “Dançar por Inteiro” que pretende proporcionar aulas de grupo e individuais da modalidade de dança com uma equipa multidisciplinar para uma melhor introspeção sobre conteúdos técnicos em relação à expressão corporal, bem como, uma melhoria nos seus aspetos individuais, através de atividades de experimentação e aprendizagem, reflexão, sensibilização e produção de conhecimento. Visa igualmente, divulgar a dança inclusiva na comunidade como um meio privilegiado para fomentar o desenvolvimento da pessoa com deficiência, promovendo a inclusão social e potenciando a autonomia pessoal e social e atuar como catalisador e impulsionador da equidade na sociedade. Beneficiaram diretamente deste programa 17 utentes da Associação;
- **Instituto de Apoio à Criança** - Apoio às atividades da associação que desenvolve projetos que promovem os Direitos da Criança e que contribuem para que todas as crianças tenham um futuro com mais dignidade;
- **Lar Crianças Bom Samaritano** - Apoio pedopsiquiátrico para as crianças acolhidas no lar e dele carenciado;
- **Hospital Magalhães de Lemos** – Apoio para a realização de uma mostra de trabalhos do núcleo artístico dos utentes do serviço de Reabilitação Psicossocial do Hospital Magalhães de Lemos;
- **ACAPO Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal** – Apoio às atividades da associação;
- **Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa** – Apoio para a realização do Auto de Natal 2021 que este ano, devido ao agravamento das condições pandémicas, foi filmado e mais tarde disponibilizado através dos canais institucionais da Santa Casa e da Irmandade. Participaram na realização do Auto de Natal cerca de 120 crianças e jovens e cerca de 50 adultos;
- **Millennium Solidário – Campanha de Natal 2021** - Com o objetivo maior de contribuir para o apoio a crianças e jovens que enfrentam dificuldades severas de saúde e seu tratamento e recuperação, os Colaboradores do Millennium bcp e a Fundação Millennium bcp, associam-se a duas instituições, a ACREDITAR - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro e a Unidade de Queimados do Hospital Dona Estefânia. No âmbito desta iniciativa, por cada 100 bens doados pelos Colaboradores a favor da ACREDITAR durante o período da campanha, a Fundação Millennium bcp atribuiria 2.000 euros à Unidade de Queimados do Hospital D. Estefânia para a aquisição de equipamento médico especializado até ao limite de 20.000 euros. Foram recolhidos mais de 1.500 artigos, pelo que o apoio à Unidade de Queimados, a atribuir pela Fundação, atingiu o valor máximo previsto para esta ação;
- **Fundação Ageas** – Apoio para o lançamento de uma campanha, em colaboração com a Associação Nacional de Farmácias, para a deteção precoce do cancro do Cólon.



Em 2021, a Fundação apoiou 102 projetos, dos quais 60% na área da Cultura, 14% no Conhecimento e 26% no âmbito da Solidariedade Social

Apoios sociais em contexto de pandemia

Os anos de 2020 e 2021 ficarão indelevelmente marcados pela pandemia provocada pela Covid-19. Em poucos meses, o novo coronavírus SARS-CoV-2 motivou alterações radicais na nossa forma de estar e de trabalhar. Nas empresas, a pandemia foi um verdadeiro *stress test* à capacidade de gestão, em particular de gestão das Pessoas, em contexto de elevada incerteza.

Sendo os serviços financeiros essenciais ao normal funcionamento das sociedades, das empresas e dos cidadãos, o Millennium bcp manteve-se sempre em funcionamento, mesmo durante os períodos mais críticos. O Banco confirmou a capacidade de adaptação perante desafios inesperados e, com agilidade, rapidamente adaptou a sua forma de operar. Mesmo antes do primeiro caso confirmado de Covid-19 em Portugal, o Millennium bcp ativou o Plano de Contingência previsto no Plano de Continuidade de Negócio, com dois objetivos claros e prioritários:

- Proteger a saúde das pessoas – Colaboradores, Clientes e todos os que contactam com o Millennium bcp; e
- Assegurar a manutenção de um serviço de qualidade em linha com as expectativas dos Clientes.

A celeridade na definição e implementação de medidas e a forte aposta na comunicação direta com os Colaboradores permitiu-nos proteger Pessoas e Negócio e, mesmo apesar do necessário distanciamento físico, estivemos próximos e presentes para quem de nós necessitou, interna e externamente.

Assim, o Grupo BCP tem estado sempre na 1.ª linha da resposta de emergência à pandemia provocada pelo Covid-19, destacando-se algumas iniciativas, em Portugal e nas restantes geografias:

- #Todos Juntos - o Millennium bcp e outros 9 bancos do sistema financeiro português juntaram-se à ENTRAJUDA – Rede de Emergência Alimentar - em iniciativa solidária para apoiar as famílias mais desprotegidas no contexto da crise pandémica. Os 10 bancos comprometeram-se com uma contribuição

total de cerca de 1,8 milhões de euros e convidaram mais de 20 empresas a associarem-se à iniciativa, com donativos e bens alimentares. O montante total reunido atingiu os 2,043 milhões de euros, sendo que o donativo do Millennium bcp foi de 250.000 euros;

- Atribuição de 500.000,00 euros para o Coronavirus Global Response, iniciativa internacional para o acesso universal à vacinação, tratamento e testes do Covi-19 a preços acessíveis lançada pela Presidente da Comissão Europeia, Ursula von der Leyen, e em que Portugal assumiu o compromisso de entregar 10 milhões de euros;



- Na Polónia, o Bank Millennium disponibilizou um Fundo Especial de Apoio, com uma dotação de 1.000.000 PLN, para apoiar, em 2020 e 2021, os Colaboradores do Banco afetados pela pandemia;
- Em Moçambique, o Millennium bim procedeu à entrega de 100 camas ao Hospital Geral de Mavalane, contribuindo desta forma para o reforço e para a capacidade operacional do Centro de Internamento e Tratamento de doentes com a Covid-19.

Produtos e serviços

Tema material:

INOVAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUSTENTÁVEIS

GRI FS7, FS8

O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar um número crescente de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente e pela natureza.

Está também consciente que a implementação de critérios e *standards* sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes, indo de encontro às necessidades e pretensões de um mercado cada vez mais identificado com a sustentabilidade.

Microcrédito



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, o Millennium bcp mantém um forte compromisso com a atividade de Microcrédito, cuja proposta de valor, agora disponível em toda a rede comercial do Banco, continua a ser reconhecida como uma alternativa de financiamento e de incentivo e viabilização do empreendedorismo, o que lhe permite desempenhar um papel de relevo enquanto instrumento eficaz de combate ao desemprego, à pobreza e à exclusão social.

Apesar do número de novas empresas criadas em Portugal em 2021 (#41.656) ter apresentado um crescimento de 9,6% face a 2020 (#37.586), ainda não foi retomada a dinâmica empreendedora pré-pandemia (#49.175 em 2019). Assim, a COVID-19 continuou a determinar a evolução da economia em Portugal e, conseqüentemente, a procura de instrumentos de apoio à criação de novos negócios como é o Microcrédito. Por outro lado, as medidas de Estado de proteção ao emprego preservaram muitos postos de trabalho não permitindo um aumento substancial do número de desempregados, principais destinatários deste instrumento de crédito.



Não obstante as dificuldades trazidas pela Pandemia, o Banco continuou a desenvolver a sua ação de apoio ao empreendedorismo e divulgação do Microcrédito. Depois de um começo de ano com muitas restrições, a abertura da atividade económica e social a partir da primavera permitiu estabelecer os contactos com as entidades parceiras para o Microcrédito.



Desde 2005, foram criados 7.325 postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp. Destes, 161 aconteceram em 2021

Desta forma, considerando o seu modelo de dinamização, assente em parcerias com entidades institucionais que trabalham as temáticas do empreendedorismo e da criação de emprego, foram estabelecidos 18 novos acordos de cooperação para o empreendedorismo: 4 municípios (Rio Maior, Alcanena, Alcobaça e Porto de Mós), 5 associações empresariais, 4 consultoras e 3 CLDS 4G (entidades da economia social). No âmbito deste trabalho de cooperação institucional do Microcrédito, o Banco participou e/ou liderou 21 sessões de capacitação e formação que atingiram um total de 654 pessoas. Destas sessões, 16 tiveram como destinatários jovens em formação, desempregados ou finalistas de cursos profissionais e 5 destinaram-se a potenciais empreendedores. Destacam-se as sessões realizadas em parceria com o Município do Porto e com a sua área de promoção da empregabilidade e o Município de Alvaiázere, os *workshops* realizados com os CLDS 4G (Contratos Locais de Desenvolvimento Social) para capacitação de jovens prestes a chegar ao mercado de trabalho ou então a presença no “The Business Case Summit 2021” do Instituto Piaget.

Em 2021, ainda no âmbito da relação com os parceiros institucionais do Microcrédito foram realizadas presencialmente ou via telemática, 85 reuniões de apresentação a novos potenciais parceiros e 132 reuniões de *follow-up*.

Apesar dos condicionalismos provocados pela crise pandémica Covid-19, conseguimos cumprir o objetivo de aumentar em 5% os contactos institucionais face ao ano transacto, o que merece ser realçado, considerando que uma das principais prioridades estratégicas do Microcrédito assenta na divulgação deste modelo de financiamento e na dinamização do empreendedorismo nas diferentes regiões do país.

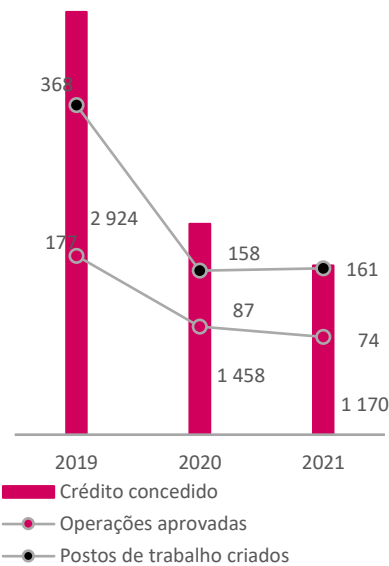
Em 2022, apesar do clima de incerteza que ainda enfrentamos, reforçamos a ambição de aumentar estes indicadores em 10%.

A alteração da estrutura organizativa do Microcrédito ocorrida em 2018, com a migração da operação para a Rede do Banco, permitiu uma clara aproximação do instrumento aos seus destinatários, reforçando assim o compromisso do Millennium bcp com a atividade de Microcrédito enquanto oportunidade para apoiar todos aqueles que têm espírito empreendedor e uma ideia de negócio viável, incentivando-os, através desta solução, a desenvolver o seu negócio e a criar o seu posto de trabalho. Esta alteração aproximou o Microcrédito da comunidade envolvente.

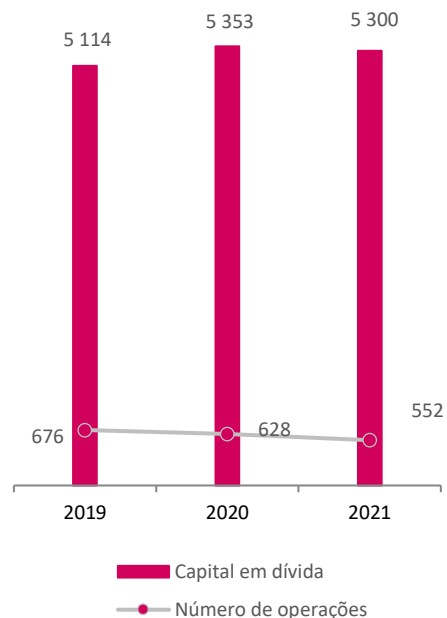
O Millennium bcp Microcrédito, cuja atividade se iniciou em 2005, é reconhecido como um serviço completo de assessoria, com um acompanhamento permanente ao Cliente ao longo da vigência do contrato de financiamento. A sua natureza de responsabilidade social traduz-se num enfoque permanente na realidade, circunstância e necessidades do Cliente. Desde 2005, são já 7.325 os postos de trabalho atribuíveis a projetos financiados pelo Microcrédito Millennium bcp.

Apesar deste contexto adverso, como resultado do trabalho desenvolvido, o Microcrédito do Millennium bcp aprovou o financiamento de 74 novas operações, que se traduziram num total de 1,170 milhões de euros de crédito aprovado e na criação de 161 novos postos de trabalho. O volume de crédito ativo concedido às 552 operações em carteira, em 31 de dezembro de 2021, era de 5,300 milhões de euros.

Atividade do microcrédito
(Milhares de euros)



Carteira de crédito do microcrédito
(Milhares de euros)



Algumas das operações aprovadas, podem não ter sido concretizadas no exercício de 2020.

Serviço de acompanhamento financeiro

O Millennium bcp, com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e prevenir e evitar situações de incumprimento, manteve o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro), que foram utilizados maioritariamente por quem deixou de beneficiar das moratórias de crédito, e não se encontrava ainda em condições de retomar os seus planos de pagamentos. A preocupação do Banco continua a ser a de propor aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, viabilizando o cumprimento das suas responsabilidades mediante a redução dos encargos com as prestações dos seus créditos.

Neste âmbito, durante 2021 foram efetuadas 5.663 alterações contratuais (2.833 crédito imobiliário e 2.830 crédito ao consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 245 milhões de euros (226 em crédito imobiliário e 19 em crédito ao consumo) e abrangeram 5.247 Clientes (2.504 crédito imobiliário e 2.737 crédito ao consumo).

Também o Activobank disponibilizou aos Clientes com sinais ou necessidade de apoio financeiro, pacotes de renegociação dos termos do contrato de crédito (maturidade e redução de prestação) de forma totalmente digital e que possibilitou o melhor enquadramento das famílias em contexto de regresso após período de moratória.

Durante o ano de 2021 foram ainda efetuados alguns desenvolvimentos com vista a viabilizar a formalização de reestruturações de crédito à distância (através da *App* Millennium).

Soluções de apoio às empresas



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em 2021, o Banco em Portugal continuou a apoiar a atividade económica, assolada pelo impacto da pandemia Covid 19, através de um conjunto de medidas com vista a preservar a estabilidade financeira das empresas e, conseqüentemente, das famílias. Alguns exemplos:

- Tendo por objetivo a identificação de iniciativas desenvolvidas para garantir que os interesses da instituição e dos seus Colaboradores estão alinhados com os interesses dos Clientes, devemos referir o processo de “conclusão” das moratórias legais (setembro de 2021). De forma transversal e geral, o Banco disponibilizou todo o apoio comercial junto dos Clientes, reestruturando e refinanciando as operações associadas a Clientes identificados como estando em dificuldades financeiras, de forma a aliviar a sua situação financeira e evitando incumprimentos;
- Ainda neste âmbito de “soluções pandémicas”, o Banco disponibilizou as primeiras novas linhas em Portugal negociadas com o Fundo Europeu de Investimento (FEI) ao abrigo do Programa Europeu, Pan-European Guarantee Fund (EGF). Foi a maior operação do FEI em Portugal e uma das maiores da Europa, para uma garantia de carteira de crédito de cerca de 2.850 milhões de euros. Neste contexto, o Banco lançou Linhas FEI EGF para o financiamento à tesouraria ou ao investimento de Micro, Pequenas e Médias Empresas, tendo concretizado 8.372 Operações no montante de 1.068 milhões de euros;
- O Banco subscreveu, ainda, a Linha Retomar do BPF, cujo propósito foi apoiar as empresas no âmbito pós-moratórias;
- No final do ano de 2021, o Banco assinou com o Banco Europeu de Investimento (BEI) um contrato de garantia EGF para uma carteira de 400 milhões de euros destinada a empresas MID CAPS e Large Corporates para apoio ao investimento e as necessidades de tesouraria deste segmento de empresas;
- No âmbito de protocolos celebrados com o Banco Português de Fomento (BPF) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), o Banco lançou diversas linhas de crédito na tipologia Linhas de Apoio à Economia Covid 19 (LAE). Estas linhas destinam-se ao financiamento das necessidades de tesouraria das Empresas e foram abertas as seguintes: i) Empresas Exportadoras da Indústria e do Turismo; ii) Empresas de Montagem de Eventos; iii) Agências de Viagem e Operadores Turísticos; iv) Médias e Grandes Empresas do Turismo; v) Federações Desportivas e vi) Grandes Eventos Culturais. No que respeita a LAE, foram concretizadas um total de 1.524 operações, no montante global de 330 milhões de euros;
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, o Banco disponibiliza a Linha FIS – Crédito e a Linha de Apoio à Economia Covid-19 – Setor Social. Em 2021, o Banco concretizou 8 operações, com um valor de crédito de 2,1 milhões de euros;
- Quanto ao apoio à Agricultura e Pescas, o Banco manteve a possibilidade de financiamento ao abrigo de um conjunto de protocolos celebrados com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP), através das Linhas de Crédito – IFAP Curto Prazo, Apoio às Pescas 2020 (incluída no conjunto de linhas Covid-19), Flores 2020, Intempéries 2020, Setor Agrícola e Florestal e ainda o Protocolo Geral celebrado com a Agrogarante. Foram concretizadas 169 operações, com um valor financiado superior a 20 milhões de euros;

- Já no apoio a projetos de investimento que visem a 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 (SGM), o Banco financiou, no 1º semestre de 2021, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest: 70 empreendedores, num total de 0,8 milhões de euros e ii) Linha Invest+: 15 empreendedores, num valor total de 0,5 milhões 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 13 operações, num total de 2 milhões de euros;
- Está também disponível a Linha Capitalizar Mais na vertente de apoio ao SI Inovação, protocolo celebrado entre o Millennium bcp, a Instituição Financeira de Desenvolvimento (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), que criou uma linha de crédito com garantia mútua, destinada a apoiar projetos a implementar em Portugal continental e na Região Autónoma dos Açores, que contribuam para o reforço da capacitação empresarial das PME para o desenvolvimento de bens e serviços ou que sejam inovadores ao nível de processos, produtos, organização ou *marketing*. Ao abrigo deste protocolo, foram financiadas 69 operações, com um valor total de crédito de 34,7 milhões de euros;
- No âmbito da Descarbonização e Economia Circular, o Banco disponibiliza uma linha de apoio específica, com garantia mútua.



Na Polónia, o apoio a pequenas e médias empresas (PME's) é concedido no âmbito do desenvolvimento energético e tecnológico, através do fPolGEEF (Polish Green Economy Financing Facility) e de instrumentos de financiamento como o "Biznesmax" e o "MilleSun". Assim, temos:

- O Bank Millennium Leasing, através de protocolos de acordo com o Banco Europeu para a Reconstrução e o Desenvolvimento (BERD), celebrados ao abrigo do instrumento de financiamento para a economia verde PolGEEF (Polish Green Economy Financing Facility), assegura o financiamento de projetos no setor de pequenas e médias empresas (PME) relacionados com eficiência energética ou energia renovável, incluindo projetos de melhoria da eficiência energética de edifícios comerciais, despesas com *hardware* ou projetos que promovam o uso de energia renovável;
- Desde 2019 que o Banco está particularmente ativo no desenvolvimento do MilleSun – programa dedicado ao financiamento de investimentos em energia fotovoltaica. O aluguer de painéis solares é uma solução destinada a empresários orientados para a mudança e com uma consciência de proteção ambiental. Na área do *leasing* de painéis fotovoltaicos, o Millennium Leasing tem cooperado com os fornecedores líderes do mercado, oferecendo financiamento em condições preferenciais para estas instalações;
- Em 2022 o Millennium Leasing planeia participar no Mój Elektryk Priority Program garantindo co-pagamentos do Fundo Nacional de Protecção Ambiental e Gestão da Água para o aluguer de veículos eléctricos com vista ao *down-payment* nos acordos de aluguer de veículos eléctricos. Os co-pagamentos são de até 27 mil PLN para veículos de passageiros (M1) e até 70 mil PLN para veículos comerciais até 3,5 toneladas, respetivamente. O objetivo do programa é reduzir as emissões de poluição atmosférica através do co-financiamento às empresas para reduzir o consumo de combustíveis geradores de emissões nos transportes;
- O Banco oferece o Programa de Garantia Biznesmax, numa colaboração com o Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK). O programa visa garantir empréstimos concedidos para financiar empreendimentos inovadores por parte das PME, com foco especial em empresas ecoeficientes. O cliente pode aproveitar o "caminho ecológico" que o Programa de Garantia Biznesmax pretende fomentar para financiar projetos que envolvam pelo menos uma categoria ambiental, como a mobilidade elétrica, fontes de energia renováveis, incluindo instalações fotovoltaicas, tecnologias para reduzir o consumo de energia ou para produzir combustíveis alternativos, economia circular, instalações para a recuperação de matérias-primas dos processos produtivos, entre outros;

- Foi também assegurada a manutenção do Programa de Garantia de Liquidez da FGP lançado em 2020, que constitui um instrumento do escudo anti-crise do governo. O seu objetivo é apoiar a liquidez financeira de entidades económicas de média e grande dimensão. Estas garantias garantem até 80% do capital do empréstimo com um montante máximo por garantia de 200 milhões de PLN;
- O Programa de Garantia de Liquidez da FGP e os termos e condições mais favoráveis dos programas de minimis e Biznesmax estarão em vigor, pelo menos, até 30 de Junho de 2022;
- Tal como nos anos anteriores, também em 2021, o Bank Millennium participou ativamente no programa nacional de Crédito à Inovação Tecnológica implementado em conjunto com o BGK como parte do Programa Operacional de Crescimento Inteligente. O objetivo do programa é apoiar os investimentos das PME inovadoras. O Crédito à Inovação Tecnológica permite obter uma subvenção sob a forma de um prémio tecnológico a ser atribuído pelo BGK para o reembolso parcial de um empréstimo concedido pelo Banco. O montante do prémio é determinado pelo local do investimento e pode ir até 70% dos custos elegíveis para projetos de micro e pequenas empresas, bem como até 60% para médias empresas, de acordo com o Mapa de Auxílios Regionais. O que é crucial para a avaliação do projeto (para efeitos de selecção) são critérios como o impacto positivo na implementação do princípio do desenvolvimento sustentável, designadamente se o projeto tem um elevado valor ambiental, como seja remover, prevenir ou mitigar a poluição ambiental, danos ambientais ou utilizar os recursos naturais de uma forma mais eficaz e sustentável;
- O Banco adotou uma política Ambiental setorial para apoiar o financiamento de investimentos ambientalmente responsáveis e de redução do consumo de energia, contendo exclusões no que respeita ao financiamento de novas minas de carvão e novos investimentos com geração de energia a partir de fontes de carvão, exceto iniciativas destinadas a reduzir os níveis de poluição;
- Em Moçambique, o Millennium bim disponibilizou uma Linha de Crédito AIMO (Associação Industrial de Moçambique) destinada a apoiar o desenvolvimento de projetos industriais de investimento, tesouraria e apoio à importação de pequenas e médias Empresas integradas na AIMO;
- Fundo de subvenções da KFW – Para apoio de emergência no âmbito da Covid-19 o Programa de Subvenções da KFW abriu, a título gratuito, candidaturas de apoio às Micro e PME economicamente saudáveis antes da pandemia: até 225.000 MZN para as micro-empendedoras e até 2.500 mil MZN para as PME, respetivamente, tendo em vista contribuir para que a economia de Moçambique possa recuperar mais rapidamente;
- Linha de Crédito FECOP Calamidades – criada no âmbito da cooperação entre o Governo da República Portuguesa, Governo da República de Moçambique e a Associação Moçambicana de Bancos. Destinada a financiar projetos de investimentos e operações de apoio à tesouraria de Micro e PME moçambicanas, nas regiões afetadas pelas calamidades naturais decretadas pelo Governo. A tranche disponível abrange todas as empresas afetadas pelo impacto da pandemia Covid-19.

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 2021, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 49 novos empréstimos, no montante total de cerca de 510 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 356 operações em carteira é de 2.817 milhares de euros;
- Crédito Universitário com garantia mútua – ainda em Portugal, o Banco tem também disponível para os estudantes universitários uma linha com garantia mútua. Em 2021, foram atribuídos 485 novos empréstimos, no montante total de 5.5 milhões de euros. O volume de crédito concedido às 2.114 operações em carteira é de 13.3 milhões de euros;
- Em 2021 também o ActivoBank passou a disponibilizar na sua oferta o produto Crédito Formação, concedendo desta forma aos nossos Clientes condições adequadas para o financiamento de cursos de especialização tecnológica, licenciaturas, pós-graduações, mestrados, doutoramentos, programas de Erasmus, *executive masters* e *executive education*, dentro e fora de Portugal.

Visando o incentivo à utilização de energias renováveis, e a proteção e melhoria da qualidade ambiental, lançámos em 2021 as seguintes ofertas:

- Crédito Pessoal Energias Renováveis, produto destinado ao financiamento da aquisição de equipamentos para produção de energias renováveis. Foram efetuadas 37 operações no montante de 400 milhares de euros;
- *Leasing* automóvel para viaturas novas 100% elétricas com a isenção da comissão de dossier. Foram atribuídos 28 Empréstimos no montante de 1.626 milhares de euros;
- Em 2021, também com o objetivo de apoiar as escolhas mais ecológicas dos nossos Clientes, criando hábitos sustentáveis de vida, nas suas casas e nas suas deslocações foram lançados pelo ActivoBank dois novos produtos: o Crédito +Energia para o financiamento de equipamentos para produção e armazenamento de energia a partir de fontes renováveis e o Crédito EcoActivo para artigos ou equipamentos que, não sendo produtores de energia, se caracterizam pela sua eficiência e/ou classificação energética;
- Dobra Mola - constitui uma campanha de domiciliação de salário que abrange Clientes particulares do Banco que recebam os seus salários no Millennium bim. Esta campanha beneficia Clientes de diversas camadas sociais, sendo na sua maioria funcionários públicos menos favorecidos. Serão abrangidos um total de 120 Clientes sorteados, que receberão em 1 mês um valor adicional equivalente ao seu salário líquido até um máximo de 25.000 MZN. Os Clientes com salário no Banco para além de serem elegíveis a este sorteio, beneficiam de uma oferta competitiva e vantajosa de produtos e serviços;
- Manda Mola – modalidade de transferência que permite transferir dinheiro para qualquer número de telemóvel. Esta inovação contribui para o processo de inclusão financeira da sociedade moçambicana, pois permite que Clientes do Banco possam transferir dinheiro para destinatários não bancarizados que têm acesso a uma conta de moeda eletrónica (Conta IZI), que pode ser movimentada através do canal mobile (Millennium IZI) ou de caixas ATM para levantamento de numerário;
- Linha de crédito Mulher Empreendedora – crédito destinado a apoiar Empresas em nome individual, pequenas e médias Empresas geridas por Mulheres. Este produto visa promover o desenvolvimento de projetos relacionados com empreendedorismo feminino em Moçambique e impulsionar o crescimento e valorização da mulher moçambicana através do seu envolvimento em atividades que contribuem para o crescimento da economia;
- Smart IZI – serviço totalmente digital, desde a sua adesão, registo até à sua utilização. Constitui uma aplicação (*App*) de *Mobile Banking*, onde os nossos Clientes particulares podem obter informações e submeter operações onde e quando precisam. Marcado em 2021 pela melhoria da prestação de serviço no canal, efetuou-se a nível da aplicação uma simplificação do fluxo de adesão ao canal e disponibilizou-se documentos como extratos de conta de depósito à ordem e comprovativos de débito e crédito a partir da lista de movimentos. Com a disponibilização destas modalidades de documentos de modo totalmente digital e gratuita, para outras funcionalidades, como a atualização de documentos e transferências internacionais, o Banco tem contribuído para uma poupança de recursos que contribuem para uma melhoria do meio ambiente. Atualmente temos mais de 101 mil Clientes ativos nesta plataforma;
- Atualização de dados via IZI no Whatsapp – possibilidade dos Clientes do Millennium bim, em Moçambique, saberem quais os documentos pessoais em falta (Bilhete de Identidade, Número Único de Identificação Tributária, Declaração



de Rendimentos e comprovativo de residência) e de os enviarem através do Whatsapp, em versão digital, para o Banco, permitindo assim o desbloqueio automático dos meios de pagamento;

- Como é habitual a nível mundial, a última sexta feira do mês de Novembro é marcada por promoções de produtos e serviços em quase todos os sectores, é a tão famosa *Black Friday*. Em 2021, o Banco preparou 3 surpresas para os seus Clientes a nível dos seguintes produtos e serviços:
 - Crédito ao consumo - Clientes que solicitaram crédito pessoal no dia 26/11/2021 ganharam uma redução de 2% na taxa e isenção da comissão de organização do financiamento;
 - Cartões crédito - ao efectuarem pagamentos com cartões de crédito no POS do Bim nessa data os Clientes tornaram-se automaticamente elegíveis a ganhar 2% do valor gasto em *cash back*;
 - Abertura de Contas Depósitos à Ordem - ao abrir uma conta no Bim e comprar recarga no *mobile banking* naquela data, o Cliente recebia o valor da recarga de volta.
- Planos de Poupança (Mulher, Saúde, Família, Jovem) – em Moçambique estão disponíveis produtos de poupança programada que, para além da oferta de um seguro de acidentes pessoais, assegura testes anuais de malária aos membros do agregado familiar do titular da conta, crédito automático de 80% do valor da poupança;
- Microcrédito IZI – financiamento de curto prazo (até 45 dias), disponibilizado atualmente a Clientes com salário domiciliado no Banco que reúnam um conjunto de critérios de elegibilidade, com a finalidade de fazer face a pequenas despesas do quotidiano. Este produto não tem taxa de juro, aplicando-se sobre o valor a financiar uma comissão de 4%, e apresenta-se em escalões de montantes que variam de 500 a 5.000 MZN. Com uma nova roupagem em 2021 no que concerne ao prazo, montantes, comissão e funcionalidades (consulta e liquidação), continuou a ser preferencial a nível dos Clientes com salário domiciliado, tendo desembolsado pouco mais de 2,40 biliões de MZN em 1,3 milhões de operações;
- Dom Maklerski disponibiliza contas e serviços de corretagem aos Clientes – IKZE (Contas Individuais de Pensões). O IKZE é um programa de previdência individual que possibilita a acumulação de poupanças através de uma conta de corretagem;
- Konto 360º Student / Junior – na Polónia, tendo como destinatários jovens entre os 18 e os 26 anos, no primeiro caso, e entre os 13 e os 17, no segundo, possibilita abrir uma conta bancária com condições especiais, sem custos, que permita um primeiro contacto com os serviços bancários e financeiros;
- Desde Maio de 2021, as crianças entre os 7 os 12 anos podem utilizar uma aplicação móvel e um cartão de pagamento para a Conta Júnior 360º concebida para satisfazer as necessidades dos utilizadores mais jovens. Estas modernas ferramentas ajudam a introduzir as crianças no mundo das finanças e ensinam-nas a utilizar a tecnologia de forma segura;
- Assistência no reembolso da dívida – O Bank Millennium disponibiliza um empréstimo de consolidação de dívida, com a opção de incorporar a dívida a outros bancos, a cClientes que procuram uma oportunidade de reduzir os custos do serviço do seu passivo corrente. Adicionalmente, os Clientes podem tirar partido do pagamento diferido de uma prestação de um empréstimo em numerário ou de consolidação, o que representa uma ajuda importante no caso em que os fundos alocados para uma prestação num determinado mês sejam utilizados para outros fins;
- O Millennium Bank disponibiliza também empréstimos hipotecários para renovação ou modernização de imóveis, ao abrigo dos quais os Clientes podem utilizar os fundos para substituir o telhado ou o sistema de aquecimento central.



Inclusão social



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

Em Portugal, no âmbito das Entidades que integram o setor social, o Millennium bcp tem mantido disponível a Conta Associações sem Fins Lucrativos, uma conta à ordem com condições especiais, que não exige mínimo de abertura e isenta das comissões de manutenção e descoberto. Foram abertas 295 contas em 2021 com estas características, o que corresponde a um total de 5.079 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 2021, o Banco

tinha uma carteira de 3 operações, com um valor total de crédito de 58 milhares de euros.

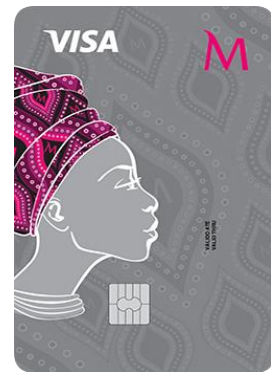
Já no apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 56 empreendedores, num total de 778,98 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ – apoiou 15 empreendedores, num valor total de 528,65 milhares de euros.

No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem – Conta Serviços Mínimos Bancários –, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de *home banking*. Em 2021, foram abertas 2.905 contas, pelo que o total acumulado é agora de 15.678 contas.

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, os cartões da Rede Visa/Mastercard (Catálogo de Pontos) entregaram donativos num valor total de cerca de 2.400 euros, a instituições como a Acreditar, Ajuda de Berço, AMI e Associação Portuguesa de Bombeiros Voluntários;
- No âmbito dos Cartões de Crédito, realçamos o crescimento ao longo do ano 2021 das compras *contactless*, representando um total de 43,1% do total de transações realizadas;
- Os cartões de crédito emitidos pelo Millennium bcp, em Portugal, e pelo Millennium bim, em Moçambique, continuaram ainda a permitir aos seus titulares usufruir da parceria estabelecida com os cinemas NOS e Lusomundo, com a oferta de um bilhete de cinema na compra de um bilhete ao preço normal. No último ano, esta parceria de apoio ao acesso à cultura foi bastante afetada, em virtude do encerramento das salas de cinema motivado pela pandemia.



Na Polónia, o cartão de crédito WWF Millennium MasterCard, disponível desde 2008 e produzido com recurso a plástico reciclável, assume um compromisso ambiental consequente. Por cada cartão subscrito o Banco transfere metade da primeira anuidade e uma percentagem de cada transação efetuada para o WWF da Polónia (*World Wide Fund For Nature*). Em 2021, foram transferidos mais de 11,0 milhares de euros, num total de 1.754 cartões, 329 dos quais subscritos no ano.



Em Moçambique, o Banco tem disponível o cartão de débito “Mulher”, que oferece, para além de descontos num conjunto de estabelecimentos comerciais parceiros e acesso aos vários canais bancários eletrónicos, um seguro de saúde que cobre despesas de tratamento para os cânceros da mama e do colo do útero e assistência no parto. Este cartão integra a “Solução Mulher”, um conjunto de produtos e serviços financeiros pensado ao pormenor para atender às suas necessidades e facilitar a gestão das suas atividades.

Fundos SRI (*Socially Responsible Investment*)

GRI FS11

O Grupo BCP atende às necessidades de Investidores que consideram relevante contemplar nos seus investimentos fatores de risco sociais e ambientais, colocando à disposição para subscrição – Fundos de Investimento Responsáveis:

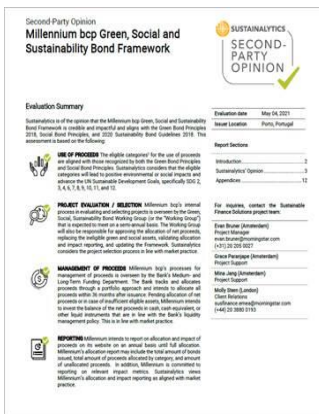
- Em Portugal, os fundos SRI estão disponíveis através de: i) Plataforma online do Millennium bcp – que teve em comercialização 3 fundos ambientais, no âmbito da energia e do investimento sustentável, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 35.321 milhares de euros (mais do que triplicou o montante face a 2020 - 10.009 milhares de Euros); e ii) ActivoBank – que disponibilizou 24 fundos de investimento, dos quais 15 éticos e 9 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 32.625 milhares de Euros, que representa um acréscimo 616% face a 2020 (4.558 milhares de euros);
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI (*Socially Responsible Investing*), destinada fundamentalmente a Clientes do segmento *Prestige* e *Private*, refletindo o investimento em negócios que incorporem nos seus princípios preocupações ambientais, nomeadamente o tema das alterações climáticas. Toda a Oferta de produtos de investimento está disponível nos canais eletrónicos.

Social Bonds

Primeira Emissão de Obrigações ESG – Social Bonds

Dando mais um importante e decisivo passo no âmbito da sua estratégia global em matéria de sustentabilidade, em maio de 2021 o Millennium bcp estabeleceu o seu Green, Social and Sustainability Bond Framework (“**Framework**”), que regula e possibilita a emissão pelo Banco de Obrigações ESG. Com este instrumento, o Banco passou a poder aceder a um dos mais importantes segmentos do mercado de capitais e assim reforçar relevantemente os seus compromissos e esforços desenvolvidos em matéria de sustentabilidade.

O Framework está alinhado com os quatro princípios definidos pela International Capital Markets Association (“**ICMA**”) para este tipo de emissões de obrigações, nele se explicitando também os critérios de elegibilidade das operações a financiar ou refinanciar nas categorias Verde e Social, bem como o seu alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (“**ODS**”).



O Framework segue as melhores práticas do mercado e foi validado através de uma *Second-Party Opinion* (“**SPO**”), emitida pela Sustainalytics, B.V., entidade independente e especializada. De acordo com a SPO, o Framework é robusto, impactante e segue os Green Bonds Principles 2018, Social Bonds Principles 2020 e Sustainability Bond Guidelines 2018 da ICMA. Esta conclusão está alicerçada nos critérios de elegibilidade definidos e nos impactos esperados que, se prevê, conduzirão a importantes e positivos efeitos ambientais e sociais, no âmbito dos vários objetivos de desenvolvimento sustentável prosseguidos pelas Nações Unidas, nomeadamente os ODS 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 e 12.

Refira-se ainda que o Millennium bcp implementou um sistema para a identificação, seleção, avaliação e alocação das operações de crédito a financiar ou refinanciar ao abrigo das emissões de Obrigações ESG. Este processo é supervisionado por um grupo de trabalho, que envolve várias direções do Banco e que validará também os relatórios de alocação e de impacto que serão divulgados anualmente pelo Millennium bcp.

Em outubro de 2021 o Millennium bcp estreou-se como emitente no segmento ESG do mercado de capitais, através da realização da sua primeira emissão de Obrigações ESG suportada na vertente Social, a primeira, deste tipo, realizada por um emitente português. O produto da emissão (500 milhões de euros) foi inteiramente utilizado no refinanciamento de parte da carteira de empréstimos concedidos pelo Banco ao abrigo das linhas de apoio à economia no contexto pandémico (“**Linhas Covid-19**”). O portfólio alocado à emissão integra um conjunto muito diversificado, do ponto de vista sectorial, geográfico e de dimensão, de 6.000 Clientes do Millennium bcp, sobretudo micro e pequenas e médias empresas afetadas pela crise pandémica. Estas linhas de financiamento tiveram como objetivo a normalização da atividade das empresas beneficiárias, através do apoio financeiro direcionado para o auxílio na geração e, sobretudo, manutenção de postos de trabalhos.

A emissão, estando integrada na estratégia de financiamento sustentável do Banco, encontra-se alinhada com vários objetivos de desenvolvimento sustentável prosseguidos pelas Nações Unidas, em particular os ODS 3 – Saúde de Qualidade e 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico.

De acordo com o compromisso de reporte anual previsto no Framework, o Millennium bcp irá publicar em 2022 o relatório sobre a alocação e o correspondente impacto da utilização do produto líquido das emissões de Obrigações ESG. O Relatório de Alocação incluirá, entre outra informação, o valor total dos títulos emitidos e a sua alocação por categoria (Verde e/ou Social). O Relatório de Impacto irá reportar métricas de impacto relevante por categoria de ativo.

Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

Em alinhamento com o compromisso de promover uma cultura de responsabilidade ambiental, social e financeira, nomeadamente no combate às alterações climáticas e às desigualdades sociais, o Grupo BCP disponibiliza informação relativa à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade, em conformidade com o disposto no Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 (SFDR).

A sustentabilidade e fatores ESG (*Environmental, Social e Governance*) são temas cada vez mais relevantes para os nossos Clientes, para o nosso negócio e para a sociedade. A sustentabilidade do planeta é um dos grandes desafios da atualidade e a tomada de ação urgente não só é necessária como é imperativa para o combate às alterações climáticas e desigualdades sociais.

A nossa ambição é continuarmos a ser um protagonista ativo desta mudança e, neste sentido, assumimos o compromisso de integrar os aspetos ESG nas nossas operações, nos nossos produtos e serviços e na cadeia de fornecedores, influenciando positivamente o

valor da organização a longo prazo, contribuindo para o bem-estar das pessoas e comunidades e para a preservação dos recursos naturais e do meio ambiente.

É com este propósito que o Grupo BCP promove a transparência das políticas relativas aos riscos ESG e dispõe de várias políticas e princípios em matéria de sustentabilidade no *site* institucional.

O Grupo BCP acompanha e orienta a sua ação pelas iniciativas legais e regulatórias relacionadas com as alterações climáticas enquanto risco sistémico para o sistema financeiro, reforçando a transparência dos impactos negativos para a sustentabilidade a nível da sua atuação.

O permanente acompanhamento das áreas prudenciais e de supervisão, assim como do desenvolvimento de critérios e normas técnicas a adotar de forma ampla e inequívoca no mercado, são prioritários para evitar uma dicotomia entre as abordagens de cada empresa, com efeitos disruptivos para o financiamento da economia.

Continuamos a proceder à identificação dos riscos relacionados com as alterações climáticas, de modo a assegurar a continuidade da operação em caso de desastres naturais que provoquem a interrupção das atividades. Procuramos compreender o posicionamento do nosso portfólio de forma a aferir e promover a sua resiliência na transição para uma economia de baixo carbono. Temos vindo a financiar ao longo dos anos projetos ecológicos e energeticamente eficientes, incluindo projetos relacionados com a substituição da produção de energia a partir do carvão por fontes de energia de baixas emissões, de infraestruturas energéticas modernas, e de redução de emissões em indústrias poluentes.

A análise de risco ambiental é parte integrante dos processos de avaliação de Clientes, concessão de crédito, *project finance* e gestão discricionária de carteiras, estando assim incorporada nas nossas políticas, *standards* e procedimentos de gestão.

Reconhecemos a existência de setores de atividade ou projetos que não vão ao encontro do compromisso assumido pelo Grupo BCP na preservação do meio ambiente e da biodiversidade, promoção do desenvolvimento sustentável e combate às alterações climáticas. Assim, consideramos nas decisões os princípios setoriais de financiamento e investimento para indústrias com elevada exposição a riscos ambientais ou reputacionais, e não financiamos determinadas atividades ou projetos, tal como descrito nos Princípios de Financiamento Responsável.

O Grupo BCP é também avaliado pelos índices e analistas ESG mais relevantes, incluindo o S&P Dow Jones Sustainability Indices, Vigeo Eiris, FTSE, MSCI, Sustainalytics, CDP – Carbon Disclosure Project, entre outros (ver capítulo Índices de Sustentabilidade).

Estes índices de sustentabilidade são uma ferramenta relevante para a avaliação e comunicação do nosso desempenho nas áreas económica, ambiental e social, constituindo também uma forma de identificar e promover melhorias. Continuamos a trabalhar na introdução de melhorias nos nossos processos e regulamentos, para que possamos ser uma empresa de referência nos mais relevantes índices ESG.

A política de remunerações do BCP é revista anualmente pelos órgãos de gestão do Banco e visa dar a conhecer aos Colaboradores e aos membros dos órgãos de administração e fiscalização, quais as regras e princípios subjacentes à gestão das remunerações do Banco, promovendo assim a transparência das políticas de remuneração no que diz respeito à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade.

Para tal, integra um conjunto de regras de bom governo, no sentido em que consagra disposições destinadas a assegurar um alinhamento dos seus dirigentes e restantes Colaboradores com uma gestão sã e prudente da Instituição e que considere os interesses de todos os seus *stakeholders*, não promovendo um incentivo à assunção de riscos em níveis superiores aos definidos pelo BCP, evitando a criação ou contribuição para a criação de situações de conflitos de interesse, e através dessas regras e alinhamento, contribuir para a sustentabilidade da Sociedade. Essas regras estão espelhadas nas nossas Políticas de Remuneração dos Colaboradores do Grupo BCP e dos membros da Administração e fiscalização.

No caso da remuneração variável da Comissão Executiva, um dos *KPI* em consideração é o grau de execução do Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS).

Acresce o facto do *Chief Risk Officer* (Administrador executivo com o pelouro do risco) ter também nos seus *KPIs* específicos o “cumprimento do plano de implementação do acompanhamento dos riscos climáticos e ambientais”.

Os nossos serviços de gestão de carteira e *advisory* com base na oferta de fundos ESG, têm por base a transparência no que diz respeito à integração dos riscos em matéria de sustentabilidade na informação pré-contratual, destacando-se:

- No processo de seleção e acompanhamento de fundos, os serviços de gestão de carteira do Grupo BCP analisam de que forma as sociedades gestoras e as equipas de investimento integram os fatores ESG nos seus processos de investimento, com base em critérios de avaliação interna e recorrendo à informação divulgada pelas entidades emitentes e a reconhecidos *ratings* internacionais de sustentabilidade;
- Os ativos que compõem os fundos, e consequentemente a rendibilidade do investimento nos mesmos, estão expostos

a vários riscos não-financeiros, inclusive aos riscos ambientais, sociais e de *governance*, que podem impactar na atividade económica em que os fundos investem ou na perceção pelos mercados.

O BCP promove a transparência de características ambientais ou sociais na divulgação de informações pré-contratuais e por isso disponibiliza [serviços de gestão de carteira](#) que promovem características ambientais e sociais, conforme descrito na informação pré-contratual respetiva.

O BCP disponibiliza ainda um [serviço de advisory de produtos ESG](#) que tem como objetivo investimentos sustentáveis, conforme descrito na informação pré-contratual respetiva, incentivando assim a transparência dos investimentos sustentáveis na divulgação de informações pré-contratuais.

A informação detalhada sobre o *disclosure* de informação não financeira conforme SFDR está disponível na *webpage* [Institucional/Sustentabilidade/ Informação não Financeira](#).

Benefícios a colaboradores

Tema material:

GESTÃO DE MOTIVAÇÃO

GRI 201-3, GRI 401-2

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, que vai além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável nas diferentes geografias.



Saúde e segurança

GRI 403-3

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

Em Portugal, com o objetivo de reforçar os benefícios de saúde para os Colaboradores, o Banco também garante nos Serviços de Medicina Internos no Taguspark o acompanhamento nas especialidades de Nutrição (334 consultas vs 397 em 2020) e Psicologia Clínica (862 consultas vs 566 em 2019), especialidades também disponíveis para os Colaboradores localizados no Porto. Está também acessível um serviço de Correção de Postura, nesta fase no Taguspark, cujo objetivo é a correção de anomalias da coluna vertebral e sistema nervoso, bem como dos demais sintomas que lhes estão associados. O Gabinete de Fisioterapia está igualmente disponível no Taguspark e na sede do Clube Millennium bcp, em Lisboa. Adicionalmente, está ainda disponível um serviço de colheita para análises clínicas.

Em 2021 manteve-se a funcionar a linha telefónica de apoio exclusiva para Colaboradores do Millennium bcp disponibilizada pelo Hospital da Luz, assim como a linha de enfermagem disponibilizada pela Médis, que presta esclarecimento de dúvidas e recomendação dos cuidados de saúde mais adequados que, nesta fase conjuntural, alargou aos Colaboradores sem seguro Médis.

Já em Moçambique, o Millennium bim dispõe de: i) gabinete médico, onde para além das consultas de medicina geral, são também garantidas algumas especialidades e cuidados básicos de saúde; ii) gabinete HIV, um espaço onde é garantida a prevenção e o acompanhamento da patologia e iii) gabinete de assuntos sociais – destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais e onde também é prestado, sempre que necessário, apoio psicológico e jurídico.

SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	2021	2020	2019	VAR.% 21/20
SERVIÇOS DE MEDICINA				
Consultas efetuadas	24.472	35.007	26.539	-30,0%
Check-up efetuados	8.344	6.487	9.416	28,6%
SEGUROS DE SAÚDE				
Pessoas abrangidas	46.862	46.737	46.311	0,0%

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

Os Colaboradores do Grupo BCP, bem como as suas famílias, beneficiam igualmente de seguros de saúde gratuitos ou com condições bonificadas que garantem planos de coberturas muito abrangentes.

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

A divulgação, através das plataformas corporativas de comunicação interna, de conteúdos informativos sobre temas relacionados com saúde e bem-estar, prevenção de doenças e hábitos de vida saudável, são uma prática transversal a todas as operações do Grupo BCP.

No Polónia, está disponível o “Millennium Active Zone”, um programa dirigido aos Colaboradores que visa promover e incentivar a atividade física e difundir conceitos, práticas e hábitos de vida saudável.

No âmbito da ocorrência de pandemias ou outras situações que possam afetar gravemente e de forma generalizada a saúde dos Colaboradores – como se verificou em 2020 e 2021 com a pandemia Covid-19 –, o Millennium define, divulga e implementa planos de contingência em articulação com os Serviços de Medicina do Banco e com a autoridade de saúde local. As campanhas de vacinação contra a gripe sazonal e/ou pneumonia, como as realizadas a nível nacional em Portugal e na Polónia, são disso um exemplo.

O Banco disponibilizou ainda testes de diagnóstico de Covid-19 aos Colaboradores, numa ótica de prevenção e despiste de eventuais casos assintomáticos.

O Banco mantém uma política de disponibilização de benefícios sociais aos Colaboradores que procura melhorar e complementar a cada ano, sempre com a preocupação de ir ao encontro das necessidades expressas pelos Colaboradores.

Desde 2017, que, nas instalações do Millennium bcp, as quintas-feiras passaram a ser dia de ir à Quinta. A esplanada da zona de restauração no Taguspark, começou a acolher um mercado semanal para comercialização de diferentes produtos alimentares, desde frutas a produtos

de fumeiro. Esta iniciativa, que resultou de uma ideia apresentada por Colaboradores, visa facilitar o acesso de todos os que trabalhem nas instalações do Taguspark a produtos de época, nacionais, com boa relação qualidade/preço e sem necessidade de se deslocarem.

Está também disponível, desde 2018, um espaço inovador junto à zona das refeições do Taguspark, o Banco de Livros, uma biblioteca que assenta num conceito de partilha em que qualquer Colaborador do Banco pode levar um livro para casa à sua escolha, desde que o substitua por outro. O Banco de Livros é construído por todos os Colaboradores, pelo que a sua coleção é tão mais rica quanto mais utilizada for a biblioteca.

Uma referência adicional ao fluxo de informação interna, que suportado por plataformas corporativas de comunicação aborda temas de negócio, operacionais, formativos e tecnológicos, mas também conteúdos sobre responsabilidade social, vantagens para Colaboradores e muitos outros de interesse geral. Em Portugal, foram publicados 5.708 conteúdos na intranet, 444 dos quais com vídeos produzidos pela Millennium TV.



Das rubricas regulares, nota para os conteúdos sobre Sustentabilidade, Literacia Financeira e Vida Saudável.

É ainda publicada uma *newsletter* semanal, transversal a todas as geografias do Grupo BCP, a “About us”, veículo de comunicação através do qual se partilham as notícias e os acontecimentos internos mais relevantes e que marcam a vida do Millennium em Portugal, Polónia e Moçambique. Em 2021 foram efetuadas 102 edições (Português e Inglês), com uma tiragem média de 6.289 unidades por edição.

“

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto diversificado de benefícios sociais aos Colaboradores, agora reforçados para adequar a resposta ao contexto pandémico

Tema material: SEGURANÇA FÍSICA

O Grupo BCP disponibiliza instalações de trabalho que permitem aos Colaboradores desenvolver a sua atividade com o mínimo de riscos e com o máximo de produtividade. De forma a assegurar estas condições são realizadas monitorizações periódicas, concretizadas em visitas de higiene e segurança no trabalho (HST) às instalações, com o objetivo de detetar e corrigir disfunções. Durante o ano de 2021, no Grupo, foram realizadas 331 visitas.

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

O Banco mantém um fluxo regular e constante de informação e formação sobre matérias de Saúde e Segurança no Trabalho, de que é exemplo recente, em Portugal, o “Minuto Seguro”, rubrica de comunicação interna que divulga conteúdos vídeo com informação sucinta sobre temas que vão dos planos, plantas e equipas de resposta a emergências até ao acesso a instalações do Banco e sistemas de segurança.



Acompanhando as necessidades decorrentes da concentração dos Colaboradores dos Serviços Centrais do Millennium bcp da zona de Lisboa no Tagus Park, e sem prejuízo da ampliação da capacidade de estacionamento com a criação de um parque adicional para Colaboradores, mantém-se o enfoque no serviço diário e gratuito de autocarros coletivos que asseguram o percurso de ida e volta e que, desde 2020, são geridos com base na procura existente, melhoria que permite otimizar o número e a frequência dos trajetos.

Crédito

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

CRÉDITO A COLABORADORES ⁽¹⁾

	Milhões de euros					
	2021		2020		2019	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
HABITAÇÃO						
Em carteira	574,4	7.395	529,8	7.940	562,1	8.294
Concedido no ano	22,8	158	23,1	217	29,8	281
FINS SOCIAIS						
Em carteira	9,64	2.210	9,1	2.199	11,1	2.429
Concedido no ano	2,4	876	3,2	265	3,9	981

⁽¹⁾ Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

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

Parentalidade

Consciente das exigências que o desafio da maternidade e paternidade implicam, o Banco, em Portugal, tem em vigor um Programa de Proteção à Parentalidade que visa criar as condições necessárias para que os Colaboradores encontrem um melhor equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar.

Este programa, que teve início em 2015 em Portugal, continuou sempre, mesmo em tempos de pandemia. Foram enviados 96 kits referentes aos bebés nascidos em 2021 e, não obstante os constrangimentos decorrentes da situação de pandemia, foi concedida a tarde livre de trabalho na data do aniversário do filho até 12 anos, para comemorarem o evento em família a 1.730 Colaboradores.

Decorrente das negociações sindicais para 2020, o valor do subsídio de natalidade foi revisto para 800 euros o que correspondeu a um acréscimo de 6,7% face ao montante anterior.

Partilhar os direitos associados aos períodos de gestação e do nascimento ou adoção de uma criança e garantir o seu cumprimento uniforme em toda a organização, são os principais objetivos deste programa, aplicável a todos os Colaboradores do Millennium bcp em exercício de funções no mercado português. Para esse efeito, existe um Guia digital, disponível na intranet e partilhado sempre que pertinente com os Colaboradores abrangidos, e que reúne legislação, os direitos e também os deveres, sustentado num sistema digital que assegura e facilita a vida dos pais e também das equipas.

Adicionalmente, o Millennium bcp garante:

- Oferta do Kit Bebé Millennium, logo após o nascimento ou a adoção de um filho de idade até 3 anos, e que inclui um presente para o bebé e um *voucher* para a constituição de uma conta poupança a favor do recém-nascido/adotado (atualmente no montante de 800 euros). Foram assim constituídas 104 Poupanças num total de 134.967 milhares de euros;
- A Mãe e o seu bebé também recebem um *bouquet* de flores com cartão de felicitações do Banco, acompanhado de um peluche;
- Dispensa da tarde de trabalho no dia do aniversário do filho até 12 anos de idade (inclusive);
- Recurso a empresa de *outsourcing*, sempre que necessário, para assegurar a substituição do Colaborador ausente (nas áreas Comerciais);
- Medidas de acompanhamento no momento do regresso da licença parental para assegurar uma boa integração na equipa; e
- Realização de um inquérito de monitorização junto de todos os Colaboradores que usufruam de licença parental, de modo a identificar eventuais oportunidades de melhoria.

A satisfação com este programa mantém-se em níveis muito relevantes, sendo os valores mais elevados, acima de 90 pontos, alcançados pela oferta "Kit Bebé Millennium", o indicador que melhor avaliação recebe por parte dos Colaboradores, pelo Gozo do período de licença e pela Dispensa de trabalho na tarde do dia de aniversário de filho até 12 anos. Em contrapartida, o usufruto das horas de amamentação continua a ser uma área com potencial de melhoria no futuro, não obstante obter uma pontuação de 78 pontos.

É um programa que continua a ser valorizado pelos nossos Colaboradores, seja por proporcionar vários benefícios, seja por permitir ao Millennium bcp fazer parte de um momento marcante na vida dos nossos Colaboradores e respetiva família.

Já na Polónia, operação na qual cerca de 67% do quadro de Colaboradores é constituído por mulheres, na sua maioria mães, o programa "Yes for Parents" do Bank Millennium, iniciado em 2014, ajuda a conciliar a vida profissional com a vida pessoal e familiar.

Esta iniciativa, para além de informação relevante (direitos, saúde familiar, etc.) - disponíveis para consulta numa plataforma digital - e de diversos benefícios sociais, possibilitou ainda a criação de três berçários nos serviços centrais do Banco em Varsóvia.



Apoio à educação



Alinhamento com Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

O Grupo BCP mantém o incentivo à qualificação académica, apoiando financeiramente, de acordo com a regulamentação em vigor, os Colaboradores que, por iniciativa própria, pretendam obter licenciaturas, pós-graduações ou programas 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 5.617 euros, distribuídos por 33 Colaboradores; ii) Colaboradores com filhos em idade escolar, tendo apoiado 3 483 Colaboradores, num total de 1.156 milhares de euros; e iii) descendentes de Colaboradores falecidos em idade escolar. Apoiou 122 jovens, num valor de 277.460 euros.

Na Polónia, o contexto pandémico forçou o Banco a desenvolver e/ou adaptar as suas soluções de apoio dirigidas aos Colaboradores. Em 2020 e 2021, não sendo possível realizar iniciativas ou eventos de carácter social, presencial, o Banco optou por reforçar o Fundo de Prestação Social da Empresa, de que são exemplo a dotação para o programa "Sim à Parentalidade" e o apoio aos Colaboradores, e às suas famílias, mais afetadas pela pandemia. Esta foi, também, uma forma de dar resposta às necessidades dos pais relacionadas com a educação remota das crianças, em particular a necessidade de comprar computadores e auxiliares educativos para a aprendizagem domiciliária.

Cultura e lazer

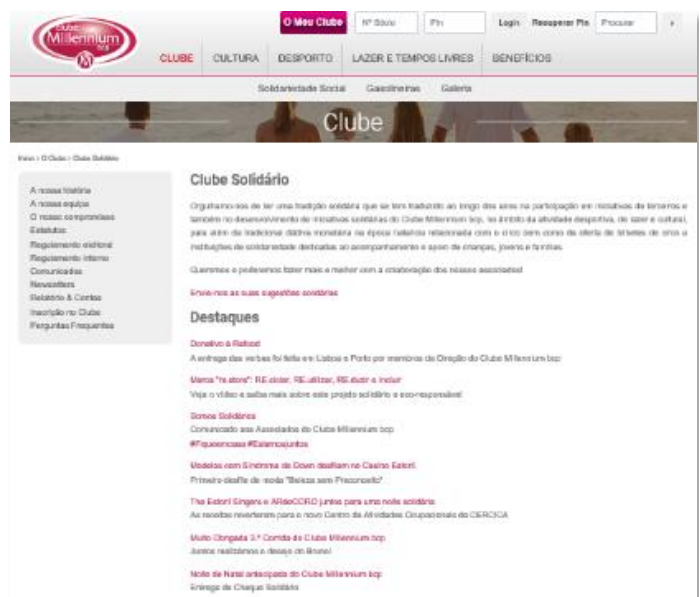
No ano de 2021, se bem que condicionado pelas condições conjunturais decorrentes da situação pandémica causada pelo Covid-19, foi possível retomar a atividade quase normal a partir do segundo semestre do ano, com adaptação às condições de segurança sanitária indispensáveis ao bem-estar dos Associados.

A atividade do Clube apresentou-se, assim, com um formato misto: presencial e à distância (*online*). Com este modelo, o Clube foi capaz de chegar fora dos circuitos habituais de Lisboa e Porto onde se concentram mais de 76% dos seus Associados.

Esta diversificação do formato da oferta pelo Clube foi acompanhada por novos conteúdos de informação de forma a manter um fluxo permanente de ligação com os seus Associados permitindo informar, formar e alertar sobre as atividades desenvolvidas e a desenvolver. Foram 242 as atividades, iniciativas ou informações divulgadas em 2021. A sua forte adesão traduziu-se em 643 mil visitas e mais de 1,7 milhões de páginas vistas (média de 2,6 páginas vistas/visita) no site do Clube, o que diz bem do interesse dos Associados na oferta apresentada e no reconhecimento de que ela vai globalmente ao encontro do que desejam praticar no seu tempo livre.

Reconhecimento, aliás, demonstrado nos resultados do inquérito efetuado junto dos Associados do Clube no último trimestre de 2021 em que, para além de informação importante que auxiliará a gestão do Clube, se pôde constatar um alto grau de satisfação, com 85% dos Associados a dar avaliação positiva, e de recomendação, com 92% a indicar que recomendaria o Clube a terceiros, indicadores superiores aos obtidos no inquérito de 2017.

Em 2021, ainda parcialmente condicionado pela pandemia, registaram-se 9.347 inscrições nas iniciativas divulgadas pelo Clube: 4.320 relacionadas com a presença no Circo de Natal, 2.492 relativas a atividades desportivas, 1.961 culturais, 42 de lazer, 405 relacionadas com pedidos de bilhetes para o Jardim Zoológico, Dino Parque e Oceanário, além de 127 opiniões relativas à escolha de uma IPSS a apoiar pelo Clube.



ASSOCIADOS DO CLUBE MILLENNIUM BCP

	2021	2020	VAR.% 21/20
Colaboradores no ativo	5.214	5.825	-10,5%
Colaboradores reformados	5.600	5.344	4,8%
Subtotal	10.814	11.169	-3,2%
Familiares	24.010	23.490	2,2%
Total	34.824	34.659	0,5%
Total de Inscrições em Modalidades no Site	9.347	4.053	130,6%

Fonte: Base de Dados de Sócios e Site dezembro 2021

O Clube celebrou o Natal de 2021 com a distribuição de 3.230 brinquedos destinados às crianças e aos jovens Associados até aos 12 anos de idade e com o habitual Espetáculo de Circo em Lisboa e Porto durante o mês de dezembro, a Audição de Natal da Escola de Música do Clube Millennium bcp no dia 19 de dezembro e uma programação especial destinada, sobretudo ao público infantil, com teatro, magia, *workshops* e *ateliers*.

Também a vertente solidária esteve presente ao longo do ano, não só através da doação de 5 000 euros a cada uma das IPSS, Tenda do Sonho em Vila Nova de Gaia e Ajuda de Berço em Lisboa, mas também com a doação 90 de fatos de treino à Adexo - Associação de Doentes Obesos e Ex-Obesos de Portugal e 30 brinquedos à ReFood de Carnaxide.

No final do ano de 2021, o Clube contava com 34.824 Associados, 10.814 Sócios efetivos, 24.010 familiares, sendo que 48% dos Sócios efetivos se encontravam no ativo e 52% estavam reformados ou haviam rescindido por mútuo acordo com uma das empresas do Grupo Banco Comercial Português.

Para o ano de 2022 o Clube continuará a manter os seus níveis de exigência quanto à qualidade dos produtos e serviços, inovação e diversidade das iniciativas/atividades, bem como no que se refere aos protocolos que celebrará, reclamando os melhores descontos e serviços para os seus Associados e agregados familiares, pois são a prioridade e a razão de existência do Clube Millennium bcp.

Na Polónia, Colaboradores associados ao MilleKlub, clube de caráter recreativo que promove iniciativas fora da atividade profissional – desporto, viagens, cultura e arte –, podem submeter ideias/iniciativas neste âmbito e geri-las até à sua concretização, podendo usufruir de um cofinanciamento até 50% dos custos do projeto. Adicionalmente, o Kids Projects permite também o cofinanciamento de projetos que estimulem atividades em família.

Em 2021, o Bank Millennium foi, pela 8.ª vez consecutiva, premiado como "Solidny Pracodawca 2020" (Empregador de Confiança). Este prémio, que distingue os melhores empregadores Polacos, reconhece a qualidade dos processos de gestão do capital humano, traduzida na fiabilidade da política de emprego, nas dinâmicas de formação e gestão de carreira, nas soluções e benefícios dirigidos aos Colaboradores, mas também nas ações de responsabilidade social desenvolvidas e nas oportunidades de voluntariado criadas pelo Banco.

O Bank Millennium foi ainda reconhecido pela revista Forbes como um dos melhores empregadores na Polónia.

Já em Moçambique, deu-se continuidade à atividade do Clube Millennium com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de iniciativas em áreas como o desporto, a cultura e o lazer, que promovam a coesão, a identificação e o envolvimento dos Colaboradores com o Banco, ao mesmo tempo que incentivam a adoção de hábitos saudáveis, a prática de exercício físico regular e o acesso a manifestações artísticas.

Os Colaboradores usufruem igualmente de condições preferenciais no acesso a eventos ou espaços culturais apoiados pelo Banco nas diferentes geografias onde está presente, política de que são exemplo, em 2021, os concertos do Festival ao Largo (Portugal), o festival cinematográfico Millennium Docs Against Gravity (Polónia) e as exposições do Núcleo de Arte (Moçambique).



Fornecedores

GRI 204-1

No Grupo Millennium, o processo de seleção de Fornecedores obedece fundamentalmente a critérios de competência global da empresa, funcionalidade, qualidade e flexibilidade das soluções específicas a adquirir e capacidade continuada de prestação do serviço. Em todas as operações do Grupo continua a privilegiar-se a compra a Fornecedores do próprio país, registando-se um valor de 92,3% de pagamentos a Fornecedores locais.

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

Desde 2007 que o Grupo BCP, em particular em Portugal e na Polónia, inclui em anexo aos seus contratos com fornecedores os Princípios para Fornecedores, que incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Em 2020, em Portugal, procedeu-se à revisão dos [Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores](#), que agora integram todos os contratos de aquisição e prestação de bens ou serviços celebrados pelo Millennium bcp. Este documento inclui aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, mas também direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

Paralelamente, já em 2021, passámos a enviar aos maiores fornecedores (nesta fase inicial, faturação superior a 100.000 Eur) o questionário de Sustentabilidade para Fornecedores, que visa avaliar o alinhamento das empresas fornecedoras com o desenvolvimento sustentável e avaliar o cumprimento dos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores definidos pelo Banco.

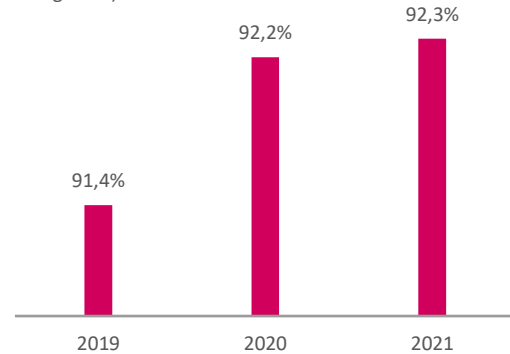
O Millennium bcp conduz avaliações aos seus Fornecedores, através da aplicação de um questionário de desempenho que inclui parâmetros relacionados com o nível de conformidade com os Princípios para Fornecedores. Em 2021 foram avaliados 503 fornecedores, cuja avaliação média foi de 4,34 (numa escala de 0 a 5).

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

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

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

Pagamento a fornecedores locais
(Porcentagem %)



Direitos Humanos

Os Direitos Humanos agregam um conjunto de temas estruturantes que têm vindo a ganhar uma importância acrescida na agenda nacional e internacional. Tem-se assistido a várias evoluções do quadro legal e regulatório, nomeadamente no espaço da União Europeia, sendo a mais recente o desenvolvimento de uma Diretiva sobre Due Diligence de Direitos Humanos, o que sublinhando a sua atualidade ajuda a perceber o impacto destas matérias na vida das organizações.

Adicionalmente, à medida que as cadeias de valor se tornam mais complexas, é necessário que a monitorização deste tema vá para além do estabelecido pela legislação de proteção dos Direitos Humanos. É assim que o relato de informação através de normas, diretrizes e documentos de referência que permitam e facilitem a abordagem, gestão e proteção dos direitos humanos, não apenas no âmbito das atividades do Banco, mas ao longo de toda a cadeia de valor, é hoje um poder/dever cuja relevância o Grupo BCP assume integralmente.

Jornada de Direitos Humanos do BCP



No Grupo BCP, o respeito, a proteção e a promoção dos Direitos Humanos é um compromisso que, estando presente desde a primeira hora no núcleo essencial dos valores corporativos, tem reflexo em todos os seus eixos de atuação. Neste sentido, os Direitos Humanos são uma das dimensões consideradas no Plano Diretor de Sustentabilidade do Millennium bcp, sendo que para o período 2020/2021 elegemos e implementámos um conjunto de ações concretas, de entre as quais destacamos:

Dimensão	Linha de atuação	Ações
Direitos Humanos	Analisar e comunicar o posicionamento em matéria de gestão de risco de direitos humanos	Rever, atualizar e publicar a Política de Direitos Humanos
		Definir e publicar Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades
		Documentar processo de gestão de risco de direitos humanos no Grupo e divulgação de dados, incluindo identificação de riscos de direitos humanos, grupos vulneráveis e ações de remediação
		Incluir no reporte anual informação sobre direitos humanos, de acordo com a UNGP - Guiding Principles Reporting Framework

A [Política dos Direitos Humanos](#), atualizada em 2021, confirma o compromisso do Grupo BCP em respeitar e proteger os princípios fundamentais de Direitos Humanos. Para além desta Política, foram ainda revistas e atualizadas outras Políticas com impacto em temas de Direitos Humanos, de que são exemplo a [Política de Impacto Social](#) e a [Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades](#).

O Código de Conduta, cuja 1ª versão remonta a 2010, contempla também um conjunto de orientações sobre matérias relacionadas com Direitos Humanos. A este normativo interno acresce, em temas como a não discriminação, a proibição de assédio e a igualdade de tratamento, o Código de Conduta relativo a Igualdade, Assédio e Não Discriminação.

O Banco procura também comunicar a importância do tema e as melhores práticas junto dos *Stakeholders*. Neste contexto, é proporcionada formação sobre matérias de Direitos Humanos no âmbito de programas de formação regulares dirigidos aos Colaboradores, de que são

exemplo, em 2021, os cursos sobre (i) Código de Conduta, (ii) Sustentabilidade e (iii) Sustentabilidade no setor financeiro, já realizados por 6.365, 5.815 e 3.538 Colaboradores, respetivamente. Estes processos formativos que abrangeram temas de Direitos Humanos permitiram registar, em Portugal, um valor global de 6.276 horas de formação.

No que diz respeito aos fornecedores do Banco, estes são incentivados a melhorar e respeitar as práticas de promoção dos Direitos Humanos, nomeadamente através da implementação dos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores em 2020, desenvolvidos em conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos e com os Princípios do UN Global Compact (de que o Grupo bcp é subscritor desde 2005). Neste documento, aplicável a todos os fornecedores, existe um tópico específico dedicado ao tema dos Direitos Humanos e à conduta esperada dos fornecedores nesta matéria.

Este tema, está também incluído no processo de gestão de risco, nomeadamente no Risco Operacional, nas categorias de Relações com colaboradores (R3), Violação dos regulamentos de higiene e segurança (R4), Discriminação sobre colaboradores (R5), Relações com clientes (R12), Conceção de produtos/serviços (R13) Obrigações regulamentares, legais e fiscais (R16) e (R19) Outsourcing. Em 2021, e tal como em anos anteriores, os resultados da Autoavaliação dos Riscos Operacionais mostram o baixo nível de exposição a estes riscos (nível máximo de 2 numa escala de 1 a 5) nas suas principais geografias.

Para identificação dos principais temas e riscos de Direitos Humanos no Grupo BCP, foi ainda realizada em 2021 uma autoavaliação de Direitos Humanos nas diferentes geografias: Portugal, Polónia e Moçambique. Esta autoavaliação, que permitiu identificar, numa perspetiva de gestão e minimização de risco, as áreas em que a atuação do Banco pode ser intensificada, não detetou nenhuma situação de risco com potencial impacto valorizável.

A autoavaliação incidiu sobre os seguintes temas:

Standards relacionados com o trabalho	Saúde e segurança ocupacional	Questões relacionadas com os serviços de segurança	Impactos na Comunidade	Relação com fornecedores e parceiros
--	--------------------------------------	---	-------------------------------	---

Todas as políticas e princípios corporativos do Grupo BCP estão disponíveis no website do Banco, em:

[Institucional/ Sustentabilidade / Principais Políticas e Princípios Corporativos](#)

Página deixada intencionalmente em branco

Página deixada intencionalmente em branco

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

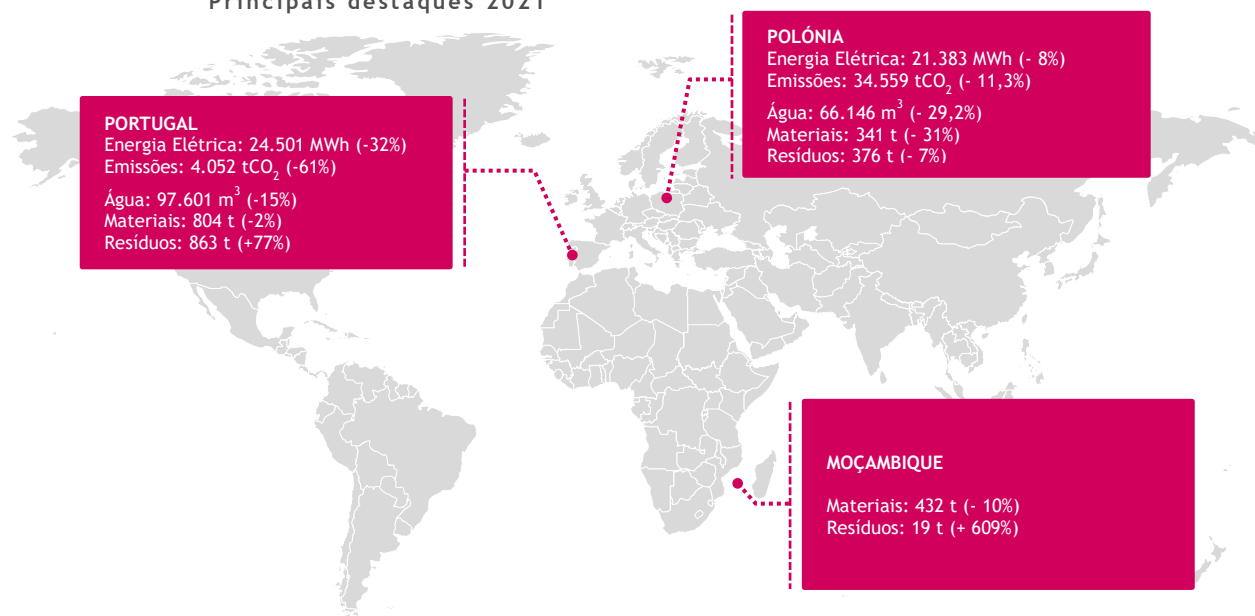
Página deixada intencionalmente em branco

Responsabilidade Ambiental

O Banco reconhece a sua responsabilidade na gestão dos impactos ambientais e na promoção do desenvolvimento sustentável. Para a definição de uma estratégia e plano de ação eficazes que resultam na efetiva minimização dos impactos negativos sobre o ambiente e numa maior ecoeficiência na gestão das operações, o Banco assume o seu compromisso com frameworks, ferramentas e índices internacionais.

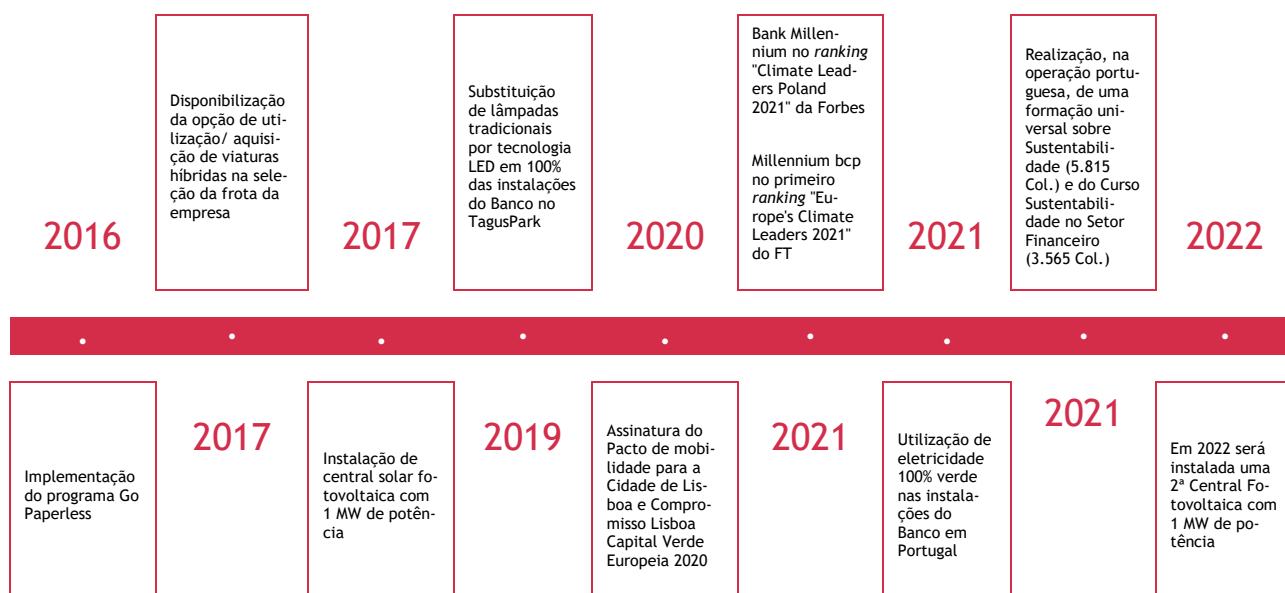


Principais destaques 2021



Legenda: 2021, % de evolução face a 2020

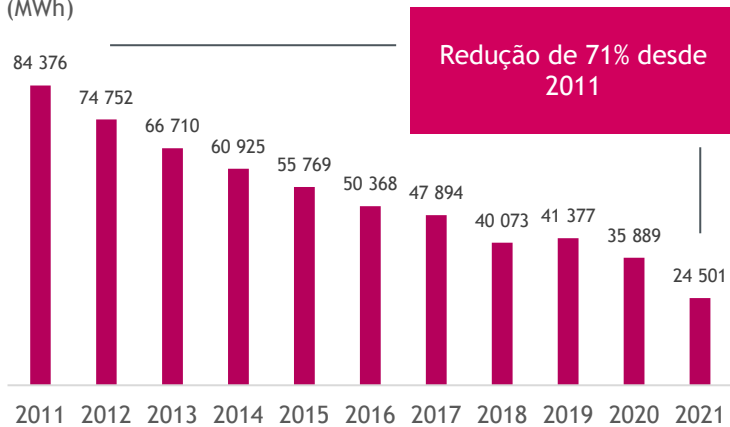
O percurso do Banco na melhoria do desempenho ambiental



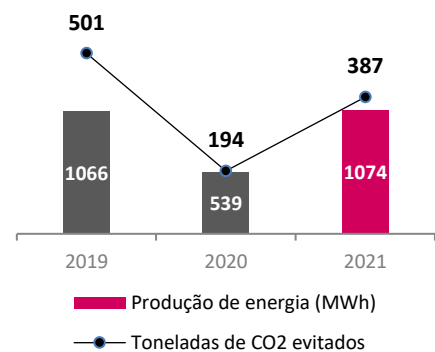
O caminho da eficiência energética do Millennium bcp em Portugal

Energia elétrica Meta 2021: - 5% Desempenho: -32% Meta 2022: -3%	Energia Meta 2021: - 7% Desempenho: -17% Meta 2022: -3%	Energia direta Meta 2021: - 9% Desempenho: +19% Meta 2022: -2%	Energia indireta Meta 2021: - 5% Desempenho: -32% Meta 2022: -10%
Água Meta 2021: - 7% Desempenho: -15% Meta 2022: -2%	Resíduos Meta 2021: - 20% Desempenho: +77% Meta 2022: -2%	Materiais Meta 2021: -10% Desempenho: -2% Meta 2022: -2%	
Emissões de CO₂ Meta 2021: - 7% Desempenho: -61% Meta 2022: -7%	Emissões diretas Meta 2021: - 7% Desempenho: +14% Meta 2022: -7%	Emissões indiretas Meta 2021: - 7% Desempenho: -99% Meta 2022: 0%	

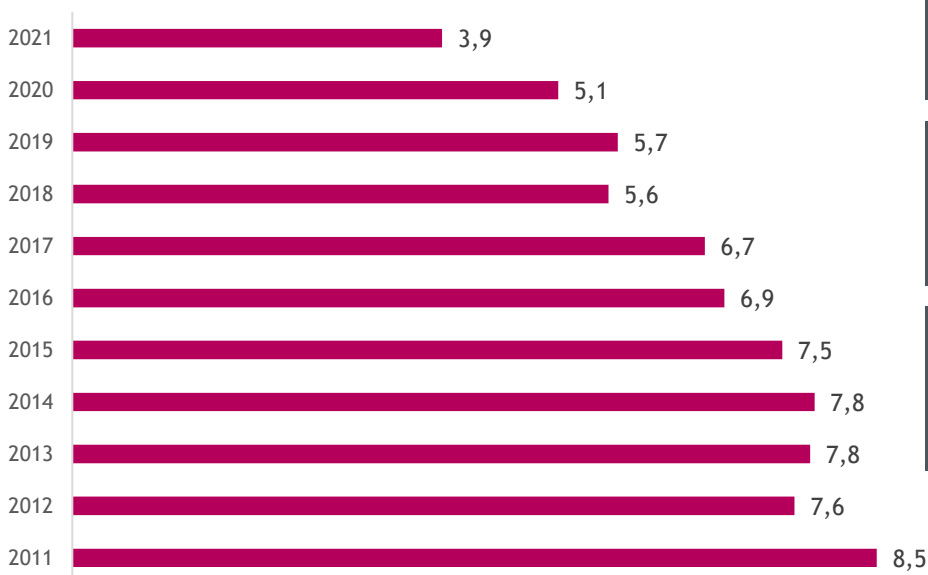
ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA (MWh)



ENERGIA PRODUZIDA NOS PAINÉIS FOTOVOLTAICOS (MWh)



MWh POR COLABORADOR







Redução de **71%** do consumo de energia elétrica desde 2011

Aumento de **99%** de energia produzida nos painéis fotovoltaicos desde 2020

Redução de **54%** do consumo de energia elétrica por colaborador desde 2011

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ODS	Os nossos objetivos	O nosso contributo em 2021
	<p>Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C</p>	<p>Promoção da descarbonização do Grupo BCP Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na Polónia e Portugal, os carros da frota estão a ser gradualmente substituídos por modelos híbridos. O Millennium Bank prevê que, até 2030, todos os carros tenham sido substituídos por modelos híbridos. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em Portugal, 4,5% da nossa frota é composta por veículos elétricos ou híbridos. Uma subida que contribui para atingir o compromisso de aumentar a % de veículos energeticamente eficientes para a frota automóvel do Banco em Portugal de 80% até 2030. O Grupo BCP reduziu em 24% o total de emissões de CO₂ face a 2020 e 48% face a 2011.
	<p>Aumentar a percentagem de energia renovável no consumo total de combustíveis</p>	<p>Consumo de energias renováveis Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em Portugal toda a eletricidade consumida foi 100% verde, num <i>mix</i> de energia produzida pela central fotovoltaica do TagusPark e de energia adquirida com certificado de origem renovável, cumprindo assim com o compromisso de utilizar eletricidade 100% renovável em todas as instalações do Banco em Portugal. Na Polónia foi assumido o compromisso de, em 2022, se adquirir eletricidade apenas com certificado de origem renovável.
	<p>Mobilizar e aumentar os recursos financeiros para a conservação e respeito da biodiversidade e dos ecossistemas e para a promoção da gestão sustentável das florestas, incluindo conservação e reflorestação</p>	<p>Financiamento de projetos que contribuem direta ou indiretamente para a conservação da biodiversidade e dos ecossistemas e para uma gestão sustentável das florestas Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> O BCP financia diversos projetos nas áreas da energia, floresta e agricultura, através das linhas Programa "Casa Eficiente", linhas de crédito PRODER/PROMAR/A E IFAP Curto Prazo, PolGEFF Polish Green Economy Financing Facility, Leasing Eko Energia, Mile Sun, entre outros
	<p>Assegurar o acesso universal a serviços de energia modernos e a preços acessíveis</p>	<p>Financiamento de projetos de infraestruturas e equipamentos de energias renováveis e outros que contribuem/potenciam o consumo de energia renovável Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crédito pessoal Eficiência Energética e Crédito pessoal Energias Renováveis- créditos destinados ao financiamento para a aquisição de equipamentos para produção de energias renováveis. MilleSun - programa dedicado ao financiamento de investimentos em energia fotovoltaica. Participação no Mój Elektryk Priority Program garantindo copagamentos do Fundo Nacional de Proteção Ambiental e Gestão da Água para o aluguer de veículos elétricos.

Plano Estratégico - Superação 24

A atualização do Plano Estratégico do Millennium para o ciclo 2021-2024 visa consolidar o progresso alcançado no período 2018-21 e adiciona novos elementos consistentes com o novo enquadramento. No âmbito das prioridades estratégicas, o Banco apresenta no novo Plano o compromisso com a sustentabilidade, de modo a refletir a adaptação às tendências no setor financeiro. No âmbito destes compromissos, são estabelecidos os seguintes objetivos:

- Inovar em produtos próprios com classificação verde e social dirigidos a Particulares e Empresas, apetite de risco e estrutura de funding influenciados pela adoção de um modelo de negócio verde;
- Explorar parcerias para alargar a oferta de produtos ESG, providenciando serviços de consultoria e aconselhamento às empresas para as apoiar no respetivo processo de transição;
- Aumentar a originação de obrigações ligadas a critérios de sustentabilidade e de emissão de obrigações ESG;
- Estabelecer uma comunicação forte com Stakeholders internos e externos, formando todos os Colaboradores e relacionando incentivos com comportamentos e resultados alinhados com critérios ESG.



Plano Diretor de Sustentabilidade 2021- Eixo Ambiental

Em 2019, o Banco publicou o seu Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, desenvolvido em torno de três eixos de atuação, sendo um deles o eixo ambiental, focado nas operações sustentáveis. Este eixo é composto por doze ações concretas, desenvolvidas para contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C e minimizar o impacto ambiental das operações.

No período de execução do Plano, **foram implementadas com sucesso** todas as ações planeadas.

Dimensão	Linha de atuação	Ações
Alterações climáticas, eficiência energética e energias alternativas	Contribuir para a limitação do aquecimento global a 2°C (Acordo de Paris)	Alargar o conhecimento sobre a pegada de carbono, incluindo o <i>scope 3</i> , a montante e jusante da atividade do Grupo
		Preparar a definição de metas de redução de emissões de acordo com a <i>Science Based Targets Initiative</i>
		Implementar as recomendações da <i>Task Force on Climate-Related Financial Disclosures</i> (TCFD)
		Avaliar a capacidade de aumentar a instalação de centrais fotovoltaicas.
		Consumo de energia (de pelo menos) 30% renovável
		Aquisição de veículos energeticamente eficientes para a frota automóvel do Banco, com avaliação intermédia em 2025 e objetivo de atingir os 80% até 2030.
Desempenho Ambiental	Minimizar o impacto ambiental das operações	Implementar medidas de redução de consumos
		Implementar medidas que visem a redução, reutilização e reciclagem de resíduos
		Fomentar a consciencialização individual para a adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis
		Reduzir a utilização de plásticos descartáveis nas operações do Millennium bcp
		Digitalização - com o objetivo "papel zero"
Implementar um processo de monitorização ambiental de um conjunto de KPI, nas estruturas nacionais e internacionais, harmonizando critérios e acompanhando a sua evolução		

Operações sustentáveis

Tema Material: ECOEFICIÊNCIA

São monitorizados diversos indicadores de desempenho ambiental¹ no sentido de acompanhar a ecoeficiência do Banco e, com base no desempenho observado, desenvolver ações que o permitam melhorar. Em 2021 ainda se fizeram sentir impactos relacionados com a pandemia, pelo que alguns indicadores mantêm leitura condicionada, à semelhança do que ocorreu em 2020.

O Banco procura atuar na racionalização dos seus consumos, nomeadamente de energia, água e materiais, sobretudo assente numa lógica de desmaterialização de processos e de preservação dos recursos naturais, em linha com o estabelecido na sua Política Ambiental, atualizada em 2021² e adotada por todas as geografias e operações do Grupo BCP. Não obstante este esforço, parte da redução que se verifica nos consumos deve-se ao contexto pandémico, que tornaram os modelos híbridos de trabalho uma realidade para uma parte dos Colaboradores do Banco.

Desempenho Ambiental do Grupo BCP

	Unid.	2021			2020		2019		Variação % 2021 face a 2016 (5 anos)
		Meta ³	Var. % 21/20	Valores	Var. % 20/19	Valores	Var. % 19/18	Valores	
ENERGIA ELÉTRICA	MWh	-5%	-23%	45.884	-10%	59.214	-0,3%	65.989	-38%
ENERGIA	TJ	-7%	-13%	359	-6,9%	412	-5%	443	-29%
Direta	TJ	-9%	+ 12%	107	-26%	96	-18%	130	-52%
Indireta	TJ	-5%	-21%	251	-1%	316	2%	313	-29%
ÁGUA	m ³	-7%	-22%	163.747	-24%	208.817	-2%	276.460	-56%
RESÍDUOS	t	-20%	+48%	1.141	25%	768	-9%	617	+ 106%
MATERIAIS	t	-10%	- 9%	1.577	-18%	1.732	-1%	2.107	-38%
Cartão/Papel	t	-10%	- 9%	1.531	-17%	1.692	-1%	2.046	-39%
Plástico	t	-10%	+ 13%	46	-33%	41	-10%	60	-13%
EMISSÕES DE CO ₂	tCO ₂ e	-7%	-25%	23.333	-39%	31.032	0%	50.760	-61%
Emissões diretas	tCO ₂ e	-7%	+9%	6.988	-23%	6.421	-16%	8.376	-49%
Emissões indiretas	tCO ₂ e	-7%	-26%	31.623	-4%	42.886	4%	42.384	-31%

¹ Na sequência da venda das operações na Suíça ao Banco Privée, os dados de 2021 deixam de incluir no seu âmbito as operações deste país.

² A Política Ambiental do Banco atualizada, encontra-se disponível aqui: https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf

³ As metas identificadas apenas se aplicam ao desempenho de Portugal.

Principais iniciativas de comunicação e sensibilização de sustentabilidade

Portugal	<p>Foi lançado em setembro de 2021, o Curso de Sustentabilidade de caráter universal, que abrangeu a generalidade dos Colaboradores do Banco, incluindo Estagiários e <i>Outsourcers</i>, e que teve como objetivos principais ajudar a compreender o papel da Sustentabilidade no setor financeiro e os seus conceitos essenciais, mas também conhecer melhor a abordagem definida pelo Millennium bcp para responder aos novos desafios e oportunidades ESG. Este curso foi realizado, até ao momento, por 5.815 Colaboradores, o que corresponde a cerca de 88% do total.</p> <hr/> <p>No âmbito da formação contínua anual da DMIF II, prevista no Regulamento CMVM 3/2018, mais de 3.565 Colaboradores do Millennium bcp realizaram o curso Sustentabilidade no Setor Financeiro desenvolvido pelo IFB, com um tempo de estudo estimado de 25 horas. Este curso aborda os seguintes temas: <i>Green Finance</i>, Monitorização dos fluxos financeiros e desempenho ambiental, Risco em <i>Green Finance</i>, <i>Green Bonds</i> e outros instrumentos financeiros, entre outros.</p> <hr/>
Polónia	<p>Na Polónia, o Banco procura promover o conhecimento dos seus Colaboradores sobre o financiamento de projetos <i>eco-friendly</i>. Em junho, os seus consultores e analistas de crédito em <i>corporate banking</i> participaram num <i>webinar</i> realizado por um escritório de advogados especializado no setor de energia renovável. A reunião foi dedicada a discutir as especificidades de uma operação de financiamento no setor fotovoltaico considerando o ambiente legal e regulatório do setor.</p> <hr/>
Moçambique	<p>Desde 2017 que o Millennium bim é aderente do Clube Empresarial da Gorongosa e apoia diretamente o programa “Clubes de Raparigas”. Este programa promove a educação das raparigas, a sua segurança pessoal, a nutrição e o acesso ao planeamento familiar, mas também a sustentabilidade ambiental. Os diversos projetos que decorrem no Parque Nacional da Gorongosa têm como principal intuito restaurar o ecossistema, apoiar as comunidades locais no seu desenvolvimento socioeconómico e criar, de forma sustentável, uma indústria turística, um exemplo emblemático na conservação da natureza e na preservação da biodiversidade e na criação de oportunidades para as populações locais.</p> <hr/>

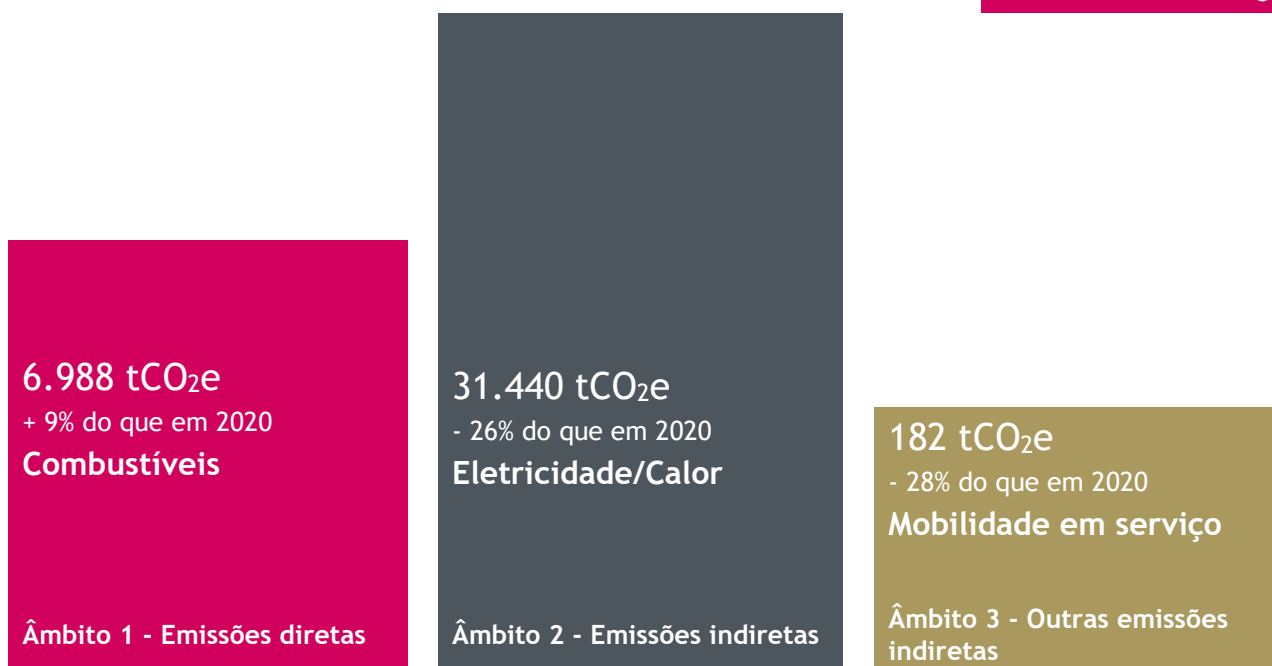
Descarbonização

Tema Material: ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

O Grupo BCP promove as suas atividades no sentido de cumprir com o objetivo de atingir a neutralidade carbónica decorrente da atividade do Banco (emissões diretas) até 2030. O esforço no sentido de mitigar a pegada de carbono tem vindo a intensificar-se, nomeadamente através da redução das emissões decorrentes da sua atividade⁴.

Redução de 36% das emissões totais de CO₂ nos últimos 5 anos.

Classificação B no CDP Climate Change



Em 2021, manteve-se a tendência de redução das emissões de GEE (Gases com efeito de estufa) associadas à atividade do Grupo BCP, tendo sido registada uma redução de 22% face aos valores totais de emissões de 2020.

No que diz respeito às emissões de âmbito 1 do Grupo BCP, registou-se um aumento de 9% face aos resultados do ano anterior. Relativamente às emissões de âmbito 2, registou-se uma redução de 26% face a 2020, potenciada pela transição em Portugal para um consumo de eletricidade proveniente de fontes renováveis. No que diz respeito às emissões de âmbito 3, associadas à mobilidade em serviço, registou-se uma redução de 28%, resultado dos esforços de sensibilização dos Colaboradores para a realização de reuniões à distância e das restrições decorrentes da pandemia.

Quanto aos objetivos de redução das emissões estabelecidos para Portugal (redução de 7% no total de emissões e nas emissões diretas e indiretas), o Banco cumpriu o que estava definido no caso das emissões indiretas, com uma redução de 99%, em consequência de ter passado a consumir apenas energia proveniente de fontes renováveis.

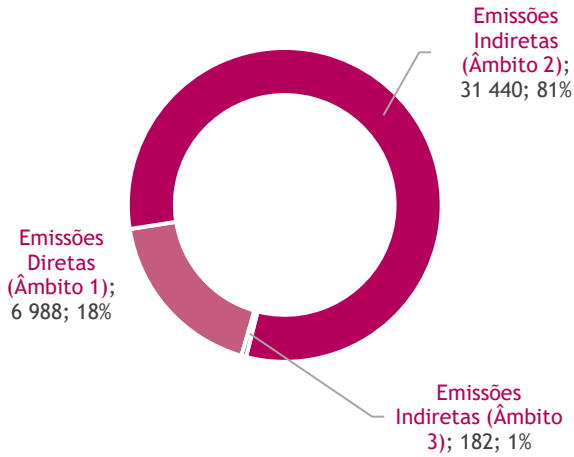
Na Polónia, registou-se também uma redução nas emissões de âmbito 2 e 3, de 12% e 48% respetivamente, e um aumento nas emissões de âmbito 1 de cerca de 3%. Não obstante este aumento, as emissões totais decorrentes da atividade na Polónia registaram um decréscimo de cerca de 11%.

8.052 tCO₂
evitadas através da aquisição de energia 100% renovável e da energia produzida através dos painéis fotovoltaicos

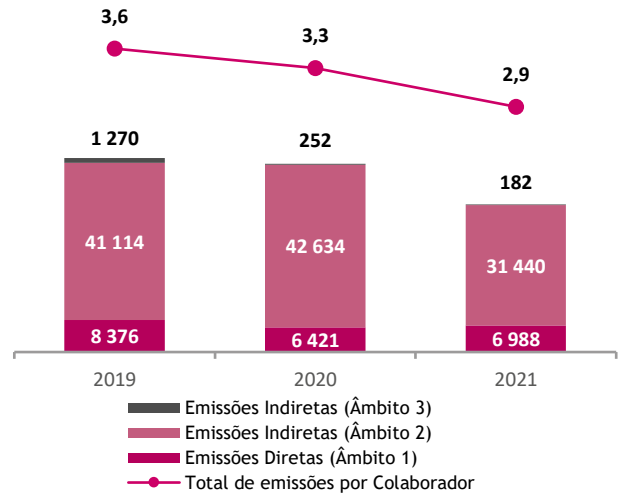
⁴ Os valores referentes a emissões apresentados no presente relatório não incluem dados relativos às operações em Moçambique.

No Grupo BCP, registou-se ainda a redução de tCO₂ por colaborador (considerando as emissões de âmbito 3 associadas à sua atividade como organização e não enquanto financiador - apenas as emissões de mobilidade em serviço), passando de 2,1 para 1,7, o que corresponde a uma redução de 17%.

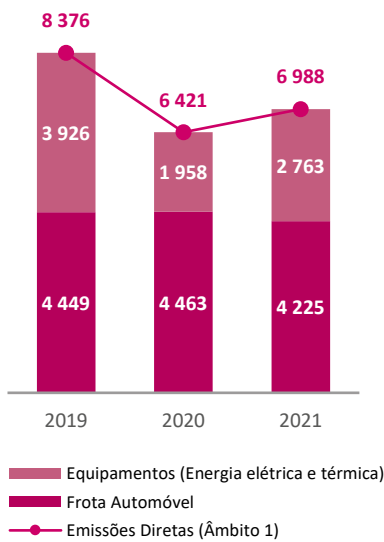
TOTAL DE EMISSÕES (ÂMBITOS 1, 2 e 3) EM 2021
(tCO₂e e %)



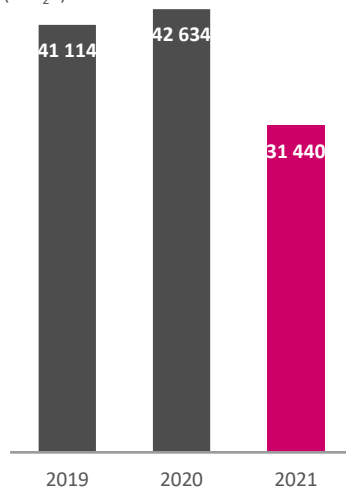
EMISSIONES DE GEE
(tCO₂e)



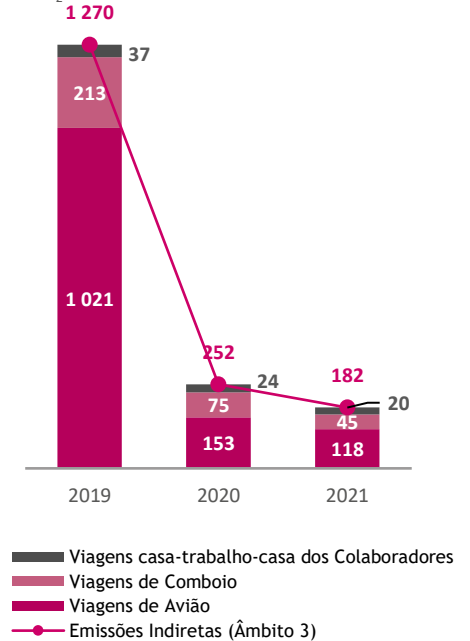
EMISSIONES DIRETAS DE GEE (ÂMBITO 1) - GRI 305-1
(tCO₂e)



EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 2) - GRI 305-2 (4)
(tCO₂e)



EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ÂMBITO 3) - GRI 305-3
(tCO₂e)



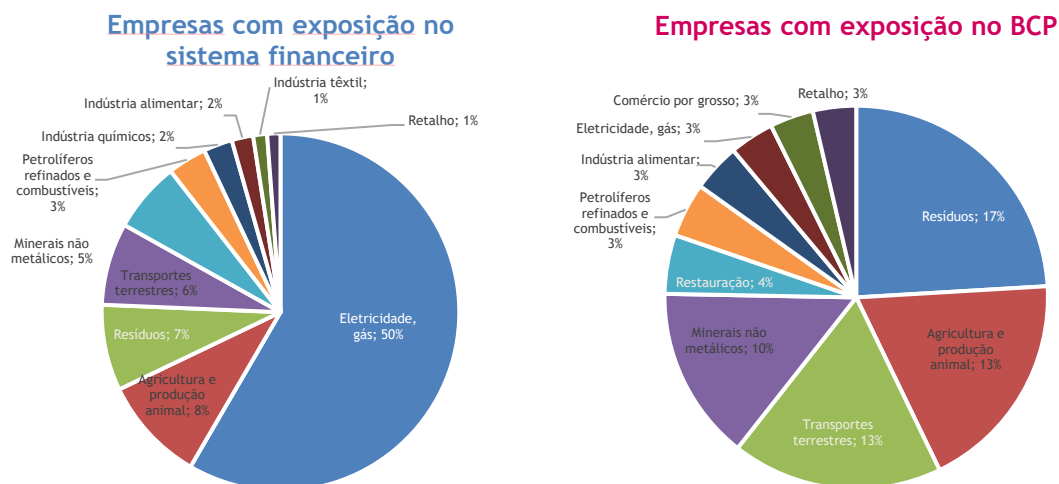
Principais iniciativas de descarbonização

Grupo BCP	O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros, e tem vindo a disponibilizar um crescente número de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável ⁵ .
Portugal	Com vista à diminuição de emissões de CO ₂ , ao longo deste ano, ainda atípico devido à pandemia, continuou a ser promovida a utilização de ferramentas de colaboração e produtividade MS Teams e Skype, tendo sido registadas 405.325 sessões de reunião, 12.612.928 mensagens instantâneas, 2.567.763 sessões de áudio e 74.153 sessões de vídeo, evitando deste modo a deslocação dos Colaboradores e consequentes emissões. A oferta de transporte em autocarros entre o Tagus Park e Lisboa tem sido constantemente adaptada à procura, de modo a responder às necessidades dos Colaboradores, otimizando a oferta e evitando que estes necessitem de se deslocar através de viatura própria.
Portugal e Polónia	De modo a reduzir o consumo de combustíveis, os carros da frota têm vindo a ser substituídos gradualmente por modelos híbridos ou elétricos e, para viagens de negócios, são privilegiados meios de transporte com menos emissões, como por exemplo o comboio. No sentido de incentivar a adoção de estilos de vida mais sustentáveis pelos Colaboradores, o Banco disponibiliza estações de carregamento para carros, bicicletas e <i>scooters</i> nas suas instalações em Varsóvia. Em Portugal foram instalados 8 postos de carregamento elétrico nas instalações do Banco no Taguspark.

Em resposta ao compromisso de alargar o âmbito de apuramento das emissões de âmbito 3, foram realizados, para as operações em Portugal, exercícios de estimativa de:

- a) pegada de carbono da carteira de crédito a empresas⁶ que representa o contributo da concessão de crédito para as emissões carbónicas das empresas que financia.

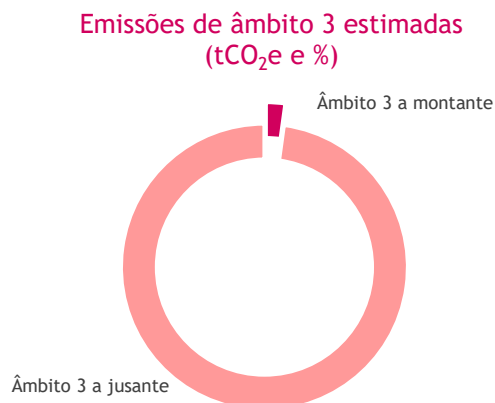
A análise, adaptada de metodologia de estimativa descrita no ocasional paper do Banco de Portugal "[Avaliação da exposição do sistema bancário português a sociedades não financeiras sensíveis aos riscos climáticos de transição](#)", sugeriu que a carteira de crédito a empresas do BCP está menos exposta a riscos de transição climática do que o sistema bancário, principalmente porque a pegada de carbono desta carteira é mais diversificada do que o sistema financeiro, sem concentração em setores:



⁵ Mais informação sobre a oferta de produtos e serviços que incorporam princípios ambientais disponível no capítulo de Oferta de produtos e serviços *eco-friendly*.

⁶ Mais informação sobre a pegada carbónica da carteira de crédito a empresas disponível no capítulo de Oferta de produtos e serviços *eco-friendly* > *Green Project Finance*.

b) pegada de carbono associada aos fornecedores, que decorre da aquisição de bens e serviços⁷.



Eficiência energética

No sentido de reduzir o consumo de energia e o seu impacto, o Banco tem vindo a apostar na melhoria da eficiência dos seus processos e na aposta e investimento em energias renováveis. Em 2021 o Millennium bcp, nas suas operações em Portugal, passou a garantir que 100% da energia consumida é renovável, através da aquisição de energia com certificado de origem renovável e do consumo de energia produzida pela central fotovoltaica do Banco.

Redução de 42% do consumo total de energia nos últimos 5 anos

Consumo de eletricidade (Portugal)	2021	
Eletricidade proveniente de fontes renováveis	24.501 MWh	100%
Eletricidade proveniente de fontes não renováveis	0 MWh	0%

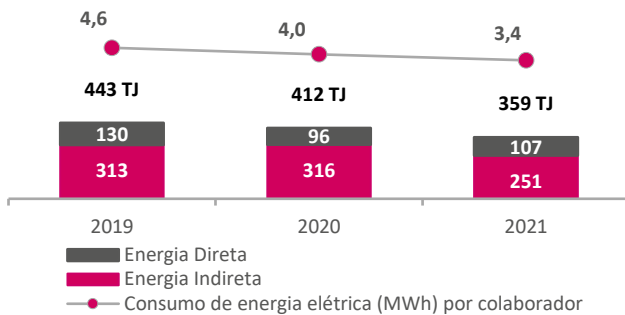
Em 2021 manteve-se a tendência de redução do consumo de energia, fruto do contexto pandémico e consequente menor utilização das instalações, mas também do aumento da eficiência energética no âmbito das operações do Grupo BCP⁸. Registou-se uma redução global de 23% no consumo de energia, tendo sido mantida a tendência de ser, na sua maioria (61%), energia indireta (elétrica e térmica).

No âmbito das metas estabelecidas por Portugal relativas à energia, estas foram todas superadas, com reduções de 17% no consumo total de energia, de 19% no consumo de energia direta e 32% no consumo de energia indireta, com metas de redução de 7%, 9% e 5% respetivamente.

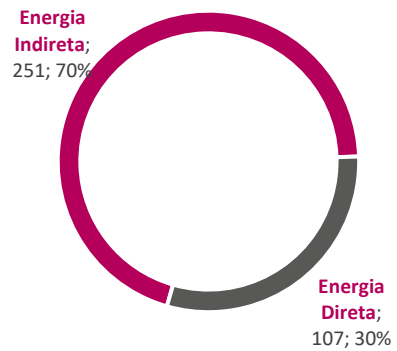
⁷ As emissões de âmbito 3 do Banco resultantes da atividade dos seus fornecedores foram calculadas combinando métodos *supplier-specific* (a partir de dados de emissões reais – disponíveis nos Relatórios de Sustentabilidade das entidades – e estimados – com base na metodologia para estimação da pegada de carbono da carteira de crédito a empresas) com métodos setoriais *spend-based* (por aplicação dos fatores monetários de emissões do Inventário da Bilan Carbone⁹).

⁸ Os valores referentes ao consumo de energia apresentados no presente relatório incluem a central de cogeração, não incluem os *datacenters* em Portugal e não incluem dados relativos às operações em Moçambique.

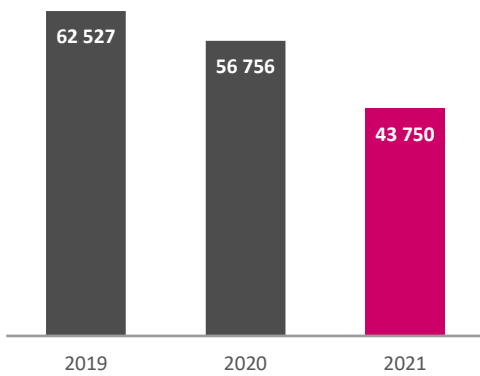
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA- GRI 302-1
(TJ e MWh/colaborador)



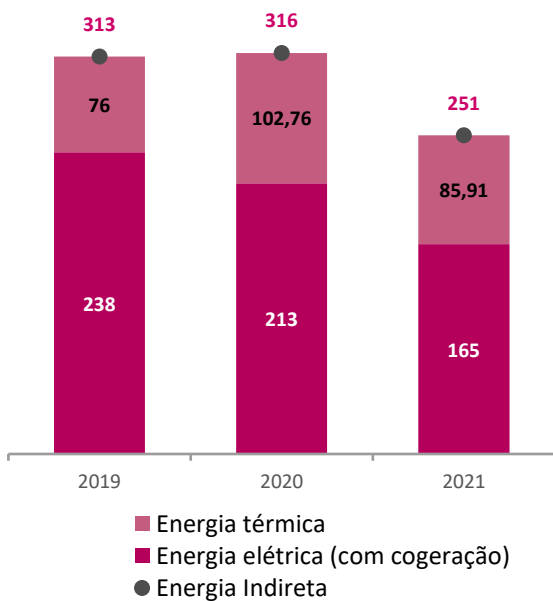
CONSUMO DE ENERGIA DIRETA E INDIRETA EM 2021
(TJ e %)



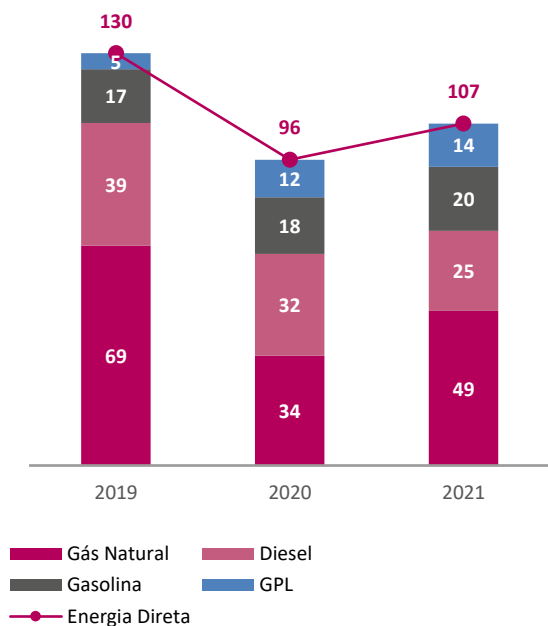
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA
(MWh)



CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA
(TJ)



CONSUMO DE ENERGIA DIRETA
(TJ)



Principais iniciativas de eficiência energética

Portugal No que diz respeito a medidas promovidas para melhorar o desempenho energético, encontra-se em fase de desenvolvimento a instalação de uma nova central fotovoltaica com capacidade de 1 MW no Taguspark, com data prevista de início de produção em setembro de 2022. Encontra-se também, em fase de consulta ao mercado, a instalação de painéis solares em nove sucursais do Banco.

Na Polónia, em 2022, toda a eletricidade adquirida pelo Bank Millennium estará também coberta por certificados de origem de fontes de energia renováveis. No Banco, têm também sido introduzidas soluções ecológicas nos edifícios, nomeadamente a mudança dos Colaboradores da sede do Banco em Wrocław para um novo espaço, com certificação LEED Gold, o que permitirá reduzir para metade a necessidade de eletricidade. Em Gdansk foi ainda aberta uma agência modelo amiga do ambiente, tendo sido instalado o sistema Dali (*Digital Addressable Lighting Interface*), um sistema que permite reduzir os custos operacionais e aumenta o conforto do trabalho. Este sistema recorre a sensores de fornecimento de luz natural e sensores de ocupação em todo o espaço, o que contribui significativamente para a eficiência energética.

Polónia Em 2021, foram reabilitados pisos adicionais na Sede do Banco em Varsóvia, tendo sido instalados, em todas as casas de banho e copas, sensores de ocupação que fazem com que as luzes se apaguem automaticamente se não houver pessoas presentes. Os *banners* publicitários com fontes de luz tradicionais foram substituídos por LEDs energeticamente eficientes em todas as agências.

Modernização do sistema de iluminação da sede do Bank Millennium. Em parceria com a Signify, foram substituídas cerca de 12.000 lâmpadas por LED, que irão permitir consumir menos 54% de eletricidade, permitindo que as emissões de CO₂ sejam reduzidas em cerca de 500 toneladas. O equivalente a eliminar o impacto de mais de 166 carros ou salvar mais de 21.777 árvores.

Gestão de recursos- Água, Materiais e Resíduos

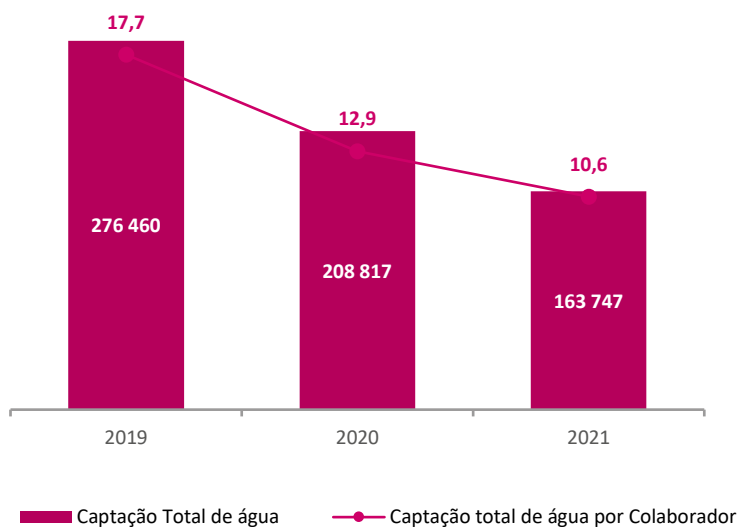
ÁGUA

A captação/consumo total de água no Grupo BCP tem registado uma tendência decrescente, tendo em 2021 registado uma redução de 22% face a 2020 no volume total de água captada, e uma redução de 18% no total de água captada por colaborador. A instalação de perlatores, nomeadamente nas instalações do Banco na Polónia, tem contribuído para a redução na captação e consumo de água.

Redução de 56% do consumo total de água nos últimos 5 anos

No que diz respeito às metas estabelecidas para Portugal relativas à captação de água, estas foram superadas, com a redução de 15,4% face à meta estabelecida de -7%.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA - GRI 303-3 *
(m³)



* Valor do Grupo não inclui Moçambique. Inclui valores do EuroBank desde outubro de 2019.

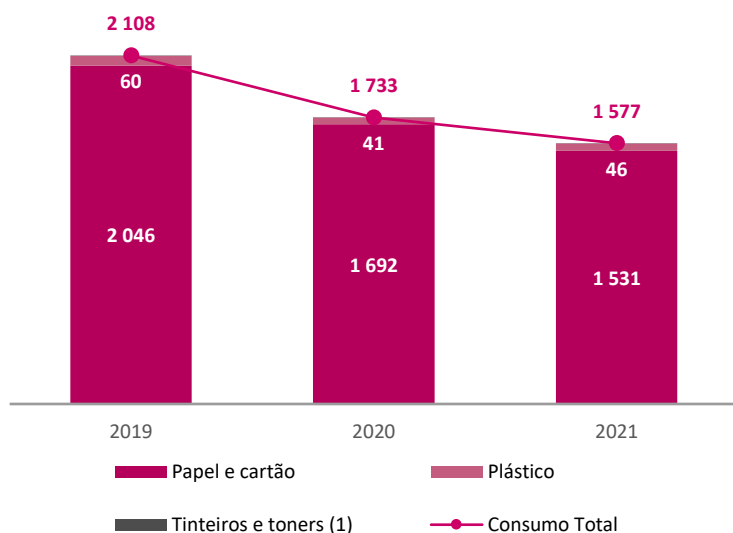
Alteração da metodologia de cálculo dos dados de Portugal, aplicada a todos os anos, considerando um custo unitário médio de 4,93 €/m³ e 5,08 €/m³ em 2021.

MATERIAIS

No que se refere ao consumo de materiais, o Grupo BCP registou uma redução de 34% no que se refere ao consumo dos principais materiais: papel e cartão, plástico e tinteiros/tonners. Os materiais mais consumidos, no que diz respeito ao peso total dos materiais, continuaram a ser o papel e o cartão, que representam 97% dos materiais consumidos.

Redução de 34% do consumo total de materiais nos últimos 5 anos

CONSUMO DE MATERIAIS - GRI 301-1
(t)



Em Portugal, em 2021, manteve-se a tendência de redução do consumo de materiais, com uma redução de 2%, não tendo sido atingido a meta global de redução de 10% e a meta específica de redução de 10% para o consumo de papel e cartão; mas tendo ultrapassado significativamente a meta para redução do consumo de plástico, que era de 10%, sendo a redução verificada de 32%. Destacamos que o papel A3 e A4 utilizado pelo Banco tem certificado ambiental Eco-Label da União Europeia, uma certificação que garante um processo responsável de produção de papel.

Em 2021, no Millennium bcp em Portugal, manteve-se a tendência já observada no ano anterior no que se refere à utilização de papel, com um total de 5.647.455 extratos emitidos, dos quais 91% em formato digital e apenas 9% em papel, reduzindo substancialmente o consumo de papel relativo à emissão centralizada de extratos. Observou-se também a redução do número de impressões e cópias em consequência da digitalização de alguns processos de negócio (atualmente já mais de 40) e da comunicação semestral de consumos locais a todas as Direções, o que permite acompanhar a evolução. Esta prática foi também adotada na Polónia e tem surtido resultados positivos na sensibilização e consequente consumo mais responsável de materiais.

Impressões e cópias (Portugal)	2020	2021	Varição 20/21
Impressões/Cópias cor	73,6 M	65,4 M	- 11%
Impressões/Cópias preto e branco	4,6 M	3,9 M	- 14%

Principais iniciativas de redução/eficiência no consumo de materiais

Programa Kaizen

Foi dada continuidade ao Programa Kaizen na Direção de Operações e no Centro de Operações Millennium. Este programa envolve atualmente 341 Colaboradores, sendo distribuído por 40 equipas e 8 departamentos. O seu objetivo é suportar as equipas na análise e desenvolvimento de iniciativas que promovam a melhoria dos seus processos, sempre assente numa metodologia *Lean*. Em 2021 foram implementadas 269 iniciativas de melhoria, das quais 6% permitiram uma poupança de consumíveis na ordem dos 4.644€ (ex. papel, impressões, selos de correio interno, entre outros).

Portugal

GO Paperless

No âmbito dos projetos tecnológicos, destaca-se a continuidade do “GO Paperless”, transformação que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos, e que permitiu em 2021 poupar 1.671.950 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 10% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com igual período de 2020, traduzindo-se numa poupança média mensal de 139.329 impressões.

No plano digital, ao longo do ano foram lançadas novas funcionalidades na app (versões 6.4 a 6.7) com vista a fomentar a utilização dos canais digitais na aquisição/manutenção de produtos e serviços, e consequente redução do consumo de papel.

Banco digital - ActivoBank

O ActivoBank continuou a reforçar a sua estratégia de total digitalização que se materializa em várias vertentes de atuação:

- 100% das aberturas de conta são efetuadas em processos *paperless* e 30% das mesmas através de adesão totalmente à distância (site e *app*);
- Do total de Clientes ActivoBank, 70% faz uma utilização digital do Banco, mantendo o *onboarding* a clientes totalmente digital, com adesão de 99% a extrato digital;
- Foram disponibilizadas novas soluções de subscrição de produto totalmente digitais através da aplicação ActivoBank, nomeadamente resposta ao questionário de investidor, subscrição de certificados, lançamento do cartão de crédito AB Gold através da app, subscrição dos seguros de saúde Médis e Médis Dental na app, e ainda do seguro de vida YOLO especialmente desenhado para clientes mais jovens.

Polónia

Em 2021 foi desenvolvida uma campanha de *marketing* no sentido de encorajar os clientes a mudarem as suas opções de serviços e correspondência com o Banco para digital, reduzindo significativamente a necessidade de utilização de papel e envelopes.

Atualmente todos os produtos de investimento são disponibilizados aos clientes através de canais remotos, reduzindo assim o número de documentos impressos nas agências do Banco e o consumo de papel, e contribuindo para a proteção do ambiente.

Moçambique As transações nas Caixas apenas imprimem o comprovativo para o cliente, e os duplicados para controlo interno são arquivados digitalmente. Ao nível do processo de abertura de contas, todos os processos são, atualmente, totalmente digitais, não existindo qualquer arquivo físico da documentação.

RESÍDUOS

No que se refere à produção de resíduos, em termos globais, em 2021 houve um aumento do total de resíduos produzidos de 48%. Na Polónia houve uma redução de 7% no total de resíduos gerados, em Moçambique um aumento de significativo pois passaram a ser incluídos no âmbito de reporte os garrações de plástico de 18 litros, e, em Portugal, observou-se um aumento dos resíduos produzidos, com maior expressão nos resíduos de papel e cartão (com um aumento de 81% face a 2020), estando aquém da meta de redução estabelecida de 20%. Esta subida justifica-se pelos motivos apresentados abaixo, sendo que todos representam atividades não regulares no Banco:

- Regresso dos Colaboradores aos escritórios;
- Obras nas sucursais que resultaram em resíduos de material de obra;
- Encerramento de sucursais que representam uma recolha de papel e plástico para destruir;
- Retirada de caixas do Arquivo de Benavente para destruir, cujo prazo de guarda se encontrava ultrapassado. Em 2021 foi dada uma especial atenção a esta atividade que irá manter-se nos próximos anos para redução do espaço de arquivo contratado, pelo que é expectável que existam valores superiores a reportar nesse período.

Resíduos Produzidos (t)	Papel e cartão			Plástico			Tinteiros e Tonners		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Atividade em Portugal	323.3	471.3	851.3	23.6	17.1	11.7	0.4	0.3	0.2
Atividade internacional	249.6	272.3	258.8	25.6	7.3	18.7	0.5	0.0	0.0
Total	572.9	743.6	1110.0	49.2	24.5	30.4	0.9	0.3	0.2

Principais iniciativas de redução/gestão de resíduos

Portugal	Em 2021 deixou de ser possível requisitar copos de café e palhetas em plástico, e foram distribuídas pelas copas dos edifícios e sucursais chávenas de loiça e colheres, evitando os resíduos gerados pelos copos e palhetas descartáveis.
Portugal e Polónia	Instalação de dispensadores de água à temperatura ambiente e fria nas sedes, de modo a incentivar os Colaboradores a utilizar os dispensadores em alternativa à água engarrafada, evitando os resíduos de plástico gerados pelas garrafas.
Polónia	No Bank Millennium, foram leiloados os equipamentos e móveis da anterior sede aos Colaboradores, dando aos mesmos uma segunda vida e evitando que se tornassem resíduos. O Banco organizou, através de uma empresa especializada, a venda de 3.269 equipamentos.
Polónia	No Bank Millennium foram implementadas medidas que permitem a redução de resíduos gerados, nomeadamente: pagamentos com cartão virtual e BLIK através de uma aplicação móvel que reduz a necessidade de emissão de cartões, e introdução de uma opção para congelar temporariamente o cartão de modo a não ter que ser produzido um novo cartão.

Oferta de produtos e serviços eco-friendly

Para além da atuação do Banco no âmbito das suas operações (ver capítulo Operações Sustentáveis), tem vindo a ser intensificada a consideração de critérios ESG, nomeadamente critérios de desempenho ambiental, na oferta de produtos e serviços do Banco.

SUSTAINABLE FINANCE TASKFORCE

No âmbito do PDS 2021 foi criada a *Sustainable Finance Task Force*, composta por Colaboradores de diversas áreas do Banco (*Marketing*, Comunicação, entre outras).

A *Task Force* funcionou durante o período do PDS (2020 e 2021), tendo sido responsável pela dinamização de um conjunto de produtos e soluções sustentáveis incluídos na oferta do Millennium bcp (selo "M Sustentável"), de entre os quais se destacam:

- criação de linhas de crédito específicas para o aumento da eficiência energética e da mobilidade sustentável;
- crédito habitação para financiamento de imóveis com certificação energética A+, A ou B;
- aumento e diversificação da oferta de fundos SRI (Fundos de Investimento e ETFs ESG);
- promoção da emissão de *green* ou *social bonds* (em 2021 realizou-se a 1ª emissão de *Social Bonds* no montante de € 500 milhões, ao abrigo do *Euro Note Programme* do Millennium bcp, tendo sido a primeira deste tipo realizada por um emittente português);
- lançamento de Linhas de crédito de longo prazo destinadas ao financiamento de novas tecnologias: solar, hídricas, eólica, biomassa e geotermal;
- lançamento do cartão de crédito GO CHANGER, produzido com material ecológico e biodegradável, que apoia a limpeza e descontaminação das praias.

Nas geografias em que o Grupo BCP atua têm sido desenvolvidos diversos produtos e serviços que consideram aspetos ambientais e/ou que são desenvolvidos considerando o seu impacto ambiental e que têm como objetivo apoiar as escolhas mais ecológicas dos Clientes, criando hábitos sustentáveis de vida, nas suas casas e nas suas deslocações.

Portugal

- **Programa "Casa Eficiente 2020"** promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimento (BEI), este programa visa conceder empréstimos em condições favoráveis para operações de crédito que promovam a melhoria do desempenho ambiental dos edifícios de habitação particular, com especial enfoque na eficiência energética e hídrica, bem como na gestão dos resíduos urbanos.
- **Crédito Pessoal Energias Renováveis**, um produto destinado ao financiamento da aquisição de equipamentos para produção de energias renováveis.
- **Leasing automóvel para viaturas novas 100% elétricas** com a isenção da comissão de *dossier*.
- Disponibilização de uma **linha de apoio específica no âmbito da Descarbonização e Economia Circular**, com garantia mútua.



- **Crédito + Energia**, para o financiamento de equipamentos para produção e armazenamento de energia a partir de fontes renováveis.
- **Crédito EcoActivo** para artigos ou equipamentos que, não sendo produtores de energia, se caracterizam pela sua eficiência e/ou classificação energética.
- **Fundos de investimento ESG/SRI**, são fundos de Investimento que respeitam aspetos sociais e ambientais e que o Millennium bcp e o ActivoBank, em Portugal, disponibilizam aos seus clientes nos diferentes canais de distribuição.

Quanto a projetos de adaptação das soluções de suporte ao negócio aos requisitos ESG, destacam-se os seguintes, implementados em Portugal:

- **Criação de uma Plataforma de suporte para a emissão de obrigações ESG, Green ou Social**, em que as emissões têm que ser suportadas em carteiras de créditos "verdes" ou "sociais" elegíveis;
- **Adaptação da aplicação SAGR para reporte regulamentar sobre requisitos de avaliação ESG**, nomeadamente a inclusão dos questionários Matriz ESG e Matriz Risco de Transferência e alterações de texto e inclusão das matrizes ESG e Risco de Transferência nos Relatórios de *Rating*;

- **Inclusão de requisitos ambientais na aquisição de material informático**, nomeadamente através da contratação com base nos Princípios Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores, requisitos constantes das cartas de adjudicação, e do pagamento da taxa EcoREEE⁹, incluída no valor unitário dos equipamentos.

Polónia

- **Cartão de crédito WWF Millennium Mastercard**, oferecido como parte da parceria de longo prazo do Banco com a Fundação WWF Polónia, este cartão é feito com plástico reciclado.
- **Programa de Garantia Biznesmax** em cooperação com o Banco Gospodarstwa Krajowego, através do qual são concedidos empréstimos para financiar projetos inovadores no setor das PME, incluindo empresas *eco-friendly*. Os clientes abrangidos pelo Programa podem executar projetos de investimento com pelo menos uma categoria ambiental, nomeadamente: mobilidade elétrica, fontes de energia renovável através de instalações fotovoltaicas, tecnologias para redução de consumo de energia, tecnologias para produção de combustíveis alternativos, economia circular, instalações para recuperação de matérias-primas em processos de produção, entre outros.
- **Programa MilleSun**, em desenvolvimento desde 2019 no Millennium Leasing, é um programa dedicado ao financiamento de investimento em painéis fotovoltaicos. A implementação destes painéis é uma solução dirigida a empreendimentos comerciais que pretendem reduzir os seus impactos ambientais.
- Em 2022, a Millennium Leasing prevê participar no **Programa Prioritário Mój Elektryk**, garantindo copagamentos do Fundo Nacional de Proteção Ambiental e Gestão da Água para o arrendamento de veículos elétricos. O objetivo do programa é reduzir as emissões de poluição do ar através do cofinanciamento de empreendimentos para reduzir o consumo de combustível nos transportes e consequentes emissões. O cofinanciamento constitui apoio e incentivo à compra/arrendamento de veículos com emissões zero.



Há alguns anos, o Bank Millennium na Polónia decidiu reduzir significativamente a sua exposição à indústria do carvão, cujo condicionamento de financiamento está agora expresso na Política Ambiental. Como resultado, o portefólio de exposições à exploração de carvão e a indústrias diretamente relacionadas com minério é insignificante. Em 2021, a exposição do Grupo Bank Millennium era de 0,96% da carteira de empresas e de 0,27% de toda a carteira do Grupo.

O Bank Millennium dispõe também de fundos de investimento com objetivos sociais e ambientais na sua oferta para clientes, estando ainda a desenvolver esforços no sentido de alargar a oferta de investimento que tem à disposição dos clientes nos canais de banca eletrónica.

Mozambique

- Smart IZI, é um serviço totalmente digital que compreende os momentos de adesão, registo e utilização do serviço. Este serviço consubstancia-se numa aplicação de Mobile Banking, onde os Clientes particulares podem obter informações e submeter operações onde e quando precisam. Em 2021, apostou-se na melhoria da prestação de serviço no canal, tendo sido efetuada uma simplificação do fluxo de adesão ao canal e disponibilizados documentos como extratos de conta de depósito à ordem e comprovativos de débito e crédito. Com a disponibilização destas modalidades de documentos de modo totalmente digital e gratuito e outras funcionalidades como a atualização de documentos e transferências internacionais, o Banco tem contribuído para uma poupança de recursos que contribuem para uma redução dos impactos ambientais negativos.

Green Project Finance

No âmbito da nossa carteira de financiamento em Portugal procuramos aumentar a percentagem de financiamento em projetos e organizações ambientalmente sustentáveis, tendo publicado em 2021 os Princípios de Financiamento Responsável que identificam,

⁹ A EcoREEE é uma taxa de gestão de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos. Os EcoREEE's constituem as contrapartidas financeiras cobradas pelas entidades gestoras, por tonelada de equipamento colocada no mercado nacional

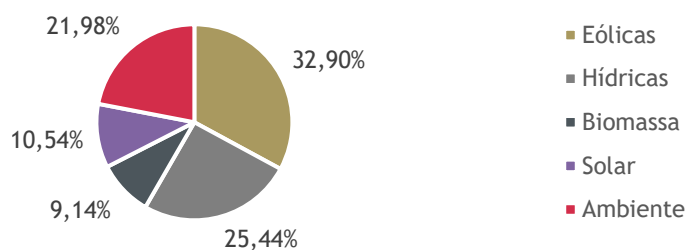
entre outros aspetos, os projetos excluídos e setores/projetos condicionados no âmbito do financiamento promovido pelo Banco¹⁰. Conforme se observa, nos últimos três anos tem sido registado um aumento da percentagem de financiamento 'verde' no total da carteira de project finance, tendo entre 2019 e 2021 existido um aumento de 8 pontos percentuais.

Financiamento 'Verde' no Millennium bcp



No âmbito das atividades financiadas estão incluídas: Eólicas, Hídricas, Biomassa, Solar e outros temas ambientais, nomeadamente o financiamento de investimentos em estações de recolha e tratamento de resíduos urbanos, nas redes de distribuição de água potável e de tratamento de águas residuais (ETAR), estações de tratamento de lixo, entre outros.

Financiamento 'Verde' por tipo de investimento



Pegada de carbono da carteira de crédito a empresas

Com o objetivo de caracterizar a carteira de crédito do Banco em termos de exposição aos riscos climáticos de transição e de completar o cálculo da pegada de carbono do Banco, foi realizada uma análise setorial da carteira de crédito a empresas, que possibilitou estimar as emissões de âmbito 3 (a jusante), ou seja, as emissões indiretas de GEE decorrentes da atividade de concessão de crédito, e que constituem uma parte significativa do total de emissões de âmbito 3 das instituições de crédito.

O valor da pegada de carbono da carteira de crédito a empresas representa o contributo da atividade de concessão de crédito para as emissões de GEE das empresas que financia, considerando-se atribuíveis ao Banco as emissões de âmbito 1 e 2 das empresas com exposição sob a forma de crédito, na proporção da atividade das empresas que é financiada pelo Banco.

No âmbito da monitorização da pegada de carbono da carteira de crédito a empresas (ver também Operações Sustentáveis > Descarbonização), o Banco identificou quais os setores que mais contribuem para as emissões indiretas de âmbito 3.

¹⁰ Os Princípios de Financiamento Responsável encontram-se disponíveis aqui: [Institucional/Sustentabilidade/Principais Políticas e Princípios Corporativos](#)

¹¹ Consideraram-se como “verdes” as operações de *project finance* cuja finalidade está alinhada com os *Green Loan Principles*.

TOP 8 setores

Indústrias transformado- ras

representam 30% do total de emissões

Transportes e armazena- gem

representam 20% do total de emissões

Captação, tratamento e distribuição de água & Saneamento, gestão de resíduos e despoluição

representam 14% do total de emissões

Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca

representam 12% do total de emissões

Comércio por grosso e a retalho & reparação de veículos automóveis e motociclos

representam 6% do total de emissões

Alojamento, restauração e similares

representam 6% do total de emissões

Eletricidade, gás, va- por, água quente e fria e ar frio

representam 4% do total de emissões

Construção

representam 3% do total de emissões

Taxonomia da União Europeia

O Millennium bcp definiu, no seu Plano Diretor de Sustentabilidade, objetivos que respondem às tendências mais recentes em matéria de *sustainable finance* e *disclosure* de informação não financeira, nomeadamente com o sistema de classificação da Taxonomia da União Europeia (Regulamento UE n.º 2020/852), que será uma vertente essencial para promover a transparência da informação no mercado.

A Taxonomia é um sistema que identifica as atividades económicas que podem ser consideradas verdes ou ambientalmente sustentáveis e que habilitará investidores, empresas, emissores e promotores de projetos na transição para uma economia resiliente, eficiente e de baixo carbono, traduzindo os objetivos climáticos e ambientais da UE em critérios de investimento em certas atividades económicas.

Nesta base de transparência e regulamentação, a Comissão Europeia adotou em 6 de julho o Ato Delegado de Divulgação, que estabelece as informações – conteúdo, metodologia e apresentação – a serem divulgadas por empresas financeiras e não financeiras no que diz respeito à proporção de atividades económicas ambientalmente sustentáveis dos negócios, investimentos ou atividades de crédito, sob a forma de KPI e modelos para diferentes tipos de entidades.

Neste contexto, o Millennium bcp divulga os indicadores e informação aplicáveis conforme Artigo 10 do Ato Delegado do Artigo 8º da Taxonomia UE:

Artigo	N.º	Descrição	Resposta BCP
10	2.a	Proporção de exposição às atividades económicas elegíveis para a Taxonomia no total de ativos	Não disponível
	2.b	Proporção da exposição a governos centrais, bancos centrais, emissores supranacionais no total de ativos	29,5%
	2.c	Proporção da exposição a entidades não-obrigadas a reporte no âmbito do NFRD no total de ativos	61,68%
	2.d	a. Informação contextual para compreender os indicadores quantitativos (incluindo pelo menos o	Sobre o indicador 2.a:

	<p>âmbito dos ativos e atividades cobertos, fontes de dados e limitações)</p>	<p>A inexistência de informação, divulgada pelas entidades ao abrigo da NFRD até à data de produção deste Relatório, sobre a elegibilidade das suas atividades para a Taxonomia da UE, inviabilizou o apuramento deste indicador.</p> <p>Sobre o indicador 2.b: Consideraram-se no <u>numerador</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>cash balances</i> e outros <i>demand deposits</i> a Bancos Centrais; • títulos (governos centrais + bancos centrais + emitentes supranacionais); • crédito (governos centrais + bancos centrais + emitentes supranacionais); • derivados. <p>Consideraram-se no <u>denominador</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • todos os ativos dos tipos <i>Loans and advances, debt securities, equities, repossessed collaterals</i>. <p><u>Fonte</u>: FINREP a 31 de dezembro de 2021, ao nível do Grupo BCP.</p> <p>Sobre o indicador 2.c: Consideraram-se no numerador: <i>cash balances</i> e outros <i>demand deposits</i> a Bancos Centrais; títulos, participações e crédito a entidades não-NFRD.</p> <p>Consideraram-se no denominador: todos os ativos dos tipos <i>Loans and advances, debt securities, equities, repossessed collaterals</i></p> <p>Consideraram-se como entidades não-NFRD as que não empresas cotadas, bancos ou seguradoras.</p> <p><u>Fonte</u>: FINREP a 31 de dezembro de 2021, ao nível do Grupo BCP.</p> <p>Sobre o indicador Proporção de trading portfolio e empréstimos interbancários on demand no total de ativos: Consideraram-se no <u>numerador</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>trading portfolio</i>; • empréstimos interbancários <i>on demand</i>. <p>Consideraram-se no <u>denominador</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • todos os ativos dos tipos <i>Loans and advances, debt securities, equities, repossessed collaterals</i> <p><u>Fonte</u>: FINREP a 31 de dezembro de 2021, ao nível do Grupo BCP.</p>
	<p>c. Descrição da conformidade com o regulamento (UE) 2020/852 na estratégia de negócio, processo de conceção de produtos e envolvimento com clientes e contrapartes.</p>	<p>O Banco está a preparar o alinhamento da sua atividade com a Taxonomia UE, tendo concretizado já passos concretos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assunção de compromissos, no PDS, de criação e desenvolvimento de oferta ESG; - Identificação da oferta como “verde” implica o cumprimento dos critérios aplicáveis conforme a Taxonomia UE; - O <i>framework</i> de análise de propostas de financiamento de montantes relevantes envolve já <i>due dilligence</i> ESG e de alinhamento da atividade e/ou do <i>use of proceeds</i> com a Taxonomia UE; - Nos setores de <i>oil</i> e carvão, assumiu o compromisso de limitar o financiamento a finalidades de transição para uma economia de baixo carbono e a gestão corrente; - Reporte, no Relatório de Sustentabilidade 2021, conforme requisitos do Artigo 10 do Ato Delegado do Artigo 8 (<i>disclosure</i>) da Taxonomia.
<p>Proporção de <i>trading portfolio</i> e empréstimos interbancários <i>on demand</i> no total de ativos</p>		<p>1%</p>

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

O Grupo BCP está comprometido com o reporte de informação relevante para os Stakeholders no âmbito do seu contributo para o combate às alterações climáticas. Neste sentido, o Banco procura alinhar o reporte com as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), conforme se apresenta no presente capítulo.

Governance

De modo a garantir uma gestão eficaz dos temas ambientais no Banco (incluindo as alterações climáticas), é assegurada a existência de uma estrutura de Governance transversal à organização capaz de dar resposta às questões ambientais e assegurar uma tomada de decisão atempada e alinhada com a estratégia do Grupo BCP.

Ownership	Atividades
Conselho de Administração	Aprovação das Políticas e Princípios corporativos Aprovação do Relatório de Sustentabilidade Monitorização da implementação do PDS através do reporte de progresso incluído no <i>Risk Appetite Statement</i>
Comissão Executiva	Aprovação do PDS Monitorização da implementação do PDS através do reporte de progresso incluído no <i>Risk Appetite Statement</i>
Comité de Sustentabilidade Presidido pelo <i>Chief Executive Office</i> , <i>Chief Risk Officer</i> e responsáveis de outras Direções	Acompanhamento da implementação do PDS que inclui componentes ESG e relacionadas com as alterações climáticas
Comité de Risco Composto pelo <i>Chief Executive Officer</i> , <i>Chief Financial Officer</i> , <i>Chief Risk Officer</i> e responsáveis de outras Direções	Definição e supervisão da <i>framework</i> global de gestão de risco (incluindo riscos ESG) Identificação dos riscos relacionados com as alterações climáticas e incorporação de políticas e procedimentos de forma a assegurar a continuidade da atividade do Banco em caso de catástrofes naturais
Áreas de Sustentabilidade	Implementação, dinamização interna e monitorização das ações do PDS, que incluem ações relacionadas com as alterações climáticas, nomeadamente nas áreas de melhoria da eficiência energética e no aumento do consumo de energia proveniente de fontes renováveis Suporte à estruturação de oferta com critérios ambientais Suporte à gestão de riscos climáticos e ambientais em conformidade com as regulamentações, objetivos e metas aplicáveis
Mbcp Sustainable Finance Taskforce (2020/21)¹²	Planear, desenvolver e implementar uma oferta sustentável, coerente e integrada, de produtos e serviços (crédito, investimento e poupança)

Estratégia

As alterações climáticas são um risco considerado relevante para o BCP, com potencial para impactar o Banco a curto (até 1 ano), médio (1 a 3 anos) e longo prazo (3 a 15 anos). Os riscos físicos e de transição específicos que o Grupo BCP enfrenta na categoria de risco de 'alterações climáticas' são apresentados infra, assim como as medidas de mitigação que estão a ser adotadas pelo Banco. Os riscos e seus potenciais impactos financeiros são identificados através dos processos internos de gestão e controlo das várias tipologias de riscos conforme taxonomia interna, e que consideram o impacto dos fatores climáticos e ambientais.

RISCOS

¹² Mais detalhe sobre a Mbcp Sustainable Finance Taskforce (2020/21) apresentada no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

Risco	Descrição	Impacto	Custo ¹³
RISCOS REGULATÓRIOS	Regulamentação atual sobre reporte de emissões	Risco de incumprimento de regulamentação mais exigente ao abrigo da Diretiva da União Europeia relativa ao Desempenho Energético dos Edifícios, uma vez que vários edifícios que o Banco detém e nos quais opera estão abrangidos pela Diretiva. Para gerir este risco, o BCP está empenhado em implementar medidas de eficiência energética, como a instalação de iluminação LED, em todas as geografias em que opera ¹⁴ .	curto prazo ~2.4 M €
	Regulamentação atual sobre produtos e serviços	A regulação climática com impacto nos clientes corporativos e na carteira de empréstimos e financiamentos do BCP pode resultar em custos adicionais de <i>compliance</i> . Para além deste aspeto, se um cliente do BCP não cumprir a regulamentação e não tiver fundos para pagar as multas ou sanções, o BCP, enquanto financiador, pode ser responsabilizado. Para mitigar este risco, o BCP vincula os seus clientes a não utilizarem fundos de crédito para as ações constantes da Lista de Exclusão Ambiental e Social do EBRD (<i>European Bank for Reconstruction and Development</i>), devendo ser titulares de todas as licenças ambientais necessárias relacionadas com as suas atividades.	médio prazo ~2.5 M €
	Regulação emergente	O aumento do preço do combustível em Portugal pode representar um aumento nos custos operacionais relacionados com o transporte, com a frota do banco e com o aquecimento dos edifícios. Para mitigar este risco, o BCP encontra-se a renovar a sua frota, substituindo-as por viaturas mais eficientes e com menor impacto ambiental ¹⁵ , sendo que, no Bank Millennium, na generalidade da frota, os veículos foram substituídos por modelos híbridos.	médio prazo ~0,42 M €
RISCOS REPUTACIONAIS	Reputação	O BCP enfrenta riscos competitivos impostos pelos concorrentes e pela opinião pública relativamente ao tema das alterações climáticas, podendo ocorrer em riscos reputacionais caso os <i>stakeholders</i> não compreendam se o Banco está a responder adequadamente ao tema das alterações climáticas. Para mitigar esse risco, o BCP está a desenvolver produtos e serviços de baixo carbono ¹⁶ e participa em reconhecidos índices de sustentabilidade ¹⁷ , de que é exemplo o CDP, no sentido de melhorar a sua reputação em relação às alterações climáticas.	curto prazo ~6.47 M €
RISCOS FÍSICOS	Físico agudo	Alterações nos parâmetros físicos climáticos podem levar a desastres naturais. Para mitigar este risco, a título de exemplo, o BCP dispõe de um Plano de Continuidade de Negócios e cobertura de seguros para ativos em caso de desastres naturais.	longo prazo ~1 M €
	Físico crónico	Temperaturas mais elevadas ou ondas de calor irão potencialmente aumentar a procura de energia para arrefecimento nos balcões e edifícios do BCP, incorrendo assim em custos operacionais mais elevados. Para mitigar este risco, o BCP está a implementar medidas de eficiência energética nos seus edifícios.	curto prazo ~2.4 M €
OPORTUNIDADES			
Oportunidade	Descrição	Impacto	Custo
Utilização de novas tecnologias	Instalação de equipamentos de baixo carbono e implementação de medidas de eficiência energética que têm o potencial de reduzir os custos operacionais dos principais	curto prazo	~0,53 m €

¹³ Mais detalhe sobre a metodologia e descrição dos custos associados aos riscos climáticos disponível na resposta do Grupo BCP ao CDP Climate Change 2021.

¹⁴ Mais detalhe sobre as medidas relativas à eficiência energética dos edifícios está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

¹⁵ Mais detalhe sobre a alteração da frota do Grupo BCP está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

¹⁶ Mais detalhe sobre os produtos e serviços de baixo carbono está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

¹⁷ Mais detalhe sobre a resposta do BCP aos índices de sustentabilidade está disponível no capítulo Índices de Sustentabilidade.

	edifícios centrais e sucursais do Banco. De modo a aproveitar esta oportunidade, o Grupo BCP está a implementar medidas de eficiência energética ¹⁸ .		
Utilização de fontes de energia de menor emissão	A utilização de fontes de energia de menor emissão e instalação de equipamentos de baixo carbono poderão reduzir os custos operacionais dos principais edifícios centrais e sucursais do BCP. Para aproveitar esta oportunidade, o BCP instalou uma central de painéis fotovoltaicos nos seus edifícios de Oeiras, Portugal.	curto prazo	~0,15 m €
Benefícios reputacionais que resultam no aumento da procura por bens/serviços	Adaptar os produtos e serviços financeiros a uma economia de baixo carbono (por exemplo, fundos SRI) poderia melhorar a reputação do Banco, e, consequentemente resultar no ganho de novos clientes e fluxos de receita. Para aproveitar esta oportunidade, o BCP está a comercializar vários produtos e serviços de baixo carbono ¹⁹ .	médio prazo	~6.5 M €

O BCP está a desenvolver e a planear outras atividades para melhor compreender a exposição aos riscos e impactos relacionados com as alterações climáticas no seu negócio. Está a participar ativamente no exercício Climate Stress Tests 2022 do BCE, o primeiro esforço a nível da UE para avaliar as capacidades dos bancos em relação ao risco climático e a exposição da indústria a riscos físicos e de transição. O Banco também participa na Revisão Temática do BCE, que avalia o alinhamento de cada banco com as expectativas do BCE sobre riscos climáticos e ambientais. O BCP também efetuou recentemente uma avaliação da pegada da sua carteira de crédito e da exposição ao risco de transição climática²⁰. Neste âmbito, foi realizada uma análise setorial da carteira de crédito das empresas do Banco, comparada com o crédito às empresas do sistema bancário. A análise, adaptada de metodologia de estimação descrita no occasional paper do Banco de Portugal "[Avaliação da exposição do sistema bancário português a sociedades não financeiras sensíveis aos riscos climáticos de transição](#)", sugeriu que **a carteira de crédito a empresas do BCP está menos exposta a riscos de transição climática do que o sistema bancário**, principalmente porque a pegada de carbono desta carteira é mais diversificada do que o sistema financeiro, sem concentração em setores.

Face aos riscos e oportunidades das alterações climáticas acima descritos, o BCP está a adaptar a sua estratégia de negócio para gerir/mitigar ou potenciar as questões identificadas. Durante o ano de 2021, o BCP fez avanços muito relevantes na integração das alterações climáticas nas atividades do dia-a-dia, alinhados com a estratégia e os valores fundamentais da cultura do Banco. Em particular, o BCP atuou em três frentes:

1. Definição das alterações climáticas como prioridade estratégica , adaptando o seu modelo de negócio para captar oportunidades de negócio e gerir os riscos climáticos.	2. Reforço do <i>framework</i> de gestão de risco integrando as alterações climáticas nos principais processos de risco, nomeadamente na identificação e medição dos riscos, <i>stress testing</i> , <i>risk appetite</i> e monitorização.	3. Reforço das competências e dos mecanismos transversais ESG , tendo robustecido as áreas responsáveis pela visão transversal da sustentabilidade, estabelecendo desse modo as bases para a gestão de informação climática (identificação das necessidades futuras de informação impulsionadas por oportunidades de negócios, medição de riscos e requisitos regulatórios) e implementação de métricas relevantes.
--	---	--

1. As alterações climáticas como prioridade estratégica

O compromisso de longa data do BCP com as alterações climáticas e a sustentabilidade é reforçado pela inclusão do tema da sustentabilidade como uma das sete prioridades estratégicas do Plano Estratégico 2020-2024 em Portugal.

¹⁸ Mais detalhe sobre as medidas relativas à eficiência energética está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

¹⁹ Mais detalhe sobre os produtos e serviços de baixo carbono está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

²⁰ Mais detalhe sobre a pegada de carbono da carteira de crédito está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

Com efeito, o BCP está a adaptar o seu modelo de negócio para aumentar a diferenciação face às crescentes expectativas dos clientes e da comunidade relacionadas com a sustentabilidade, ao mesmo tempo que capta oportunidades de negócio relacionadas e responde aos requisitos regulamentares.

Neste contexto, o BCP assumiu o compromisso de ser Net Zero até 2050 e começou a robustecer a sua atuação com uma maior compreensão do ambiente em que está inserido, realizando uma minuciosa avaliação de materialidade e mapa de risco (tanto físico como de transição) dos setores e regiões em que atua.

Em 2022, o BCP irá desenvolver uma estratégia de alinhamento do portefólio net zero para os setores mais intensivos em carbono.

Complementarmente, o BCP desenvolveu novos produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes para os apoiar na transição para uma economia de baixo carbono e captar oportunidades relacionadas com as alterações climáticas. A título de exemplo, o BCP lançou o Millennium GO CHANGER! e desenvolveu produtos de crédito hipotecário e pessoal 'verdes' para complementar a sua oferta atual de produtos²¹

2. Reforço da estrutura de gestão de risco do BCP

Durante 2021, o BCP reforçou o seu quadro de gestão do risco climático, desde a taxonomia do risco e avaliação da materialidade, até aos dados, cenários, metodologias, integração na gestão, processos de validação e auditoria, disclosure e governance. As seguintes melhorias constituem uma lista não-exaustiva do que foi feito:

- Conceção e implementação de processo para uma avaliação completa e recorrente da materialidade dos riscos de transição e físicos em todos os tipos de risco (por exemplo, crédito, mercado, liquidez) e em todas as carteiras (por exemplo, hipotecário, retalho, entidades não financeiras);
- Integração dos riscos climáticos no Risk Appetite Framework;
- Criação de metodologia para integrar os riscos climáticos (e mais amplamente o risco ESG) no rating de clientes;
- Introdução de políticas de exclusão e financiamento condicionado para setores que estão fora do seu apetite de risco;
- Desenvolvimento de metodologia para realizar stress tests bottom-up, ao nível da contraparte (para além das expectativas da supervisão) para as sociedades não financeiras não-PME e, ao nível da carteira para o restante portefólio, a implementar durante 2022. Isto permitirá ao Banco continuar os progressos na medição dos riscos físicos e de transição, integrar o resultado nos demais processos de risco e informar a sua estratégia de negócios.

3. Reforçar as competências e mecanismos transversais ESG

Para permitir captar oportunidades e gerir os riscos que as alterações climáticas representam, o Grupo BCP ajustou a sua organização e capacidades internas, em especial, e conforme mencionado na secção de Governance:

- Ao nível da organização interna e governance, o Grupo BCP tem trabalhado no desenvolvimento de uma estrutura adequada à gestão do tema das alterações climáticas, potenciando uma área interna de Sustentabilidade com reporte direto ao CEO;
- As competências da generalidade dos colaboradores, com foco nas funções mais críticas, foram igualmente desenvolvidas através de formação ESG;
- Para garantir os esforços internos em matéria de clima, o Millennium bcp ajustou a sua política de remuneração integrando KPIs ligados à sustentabilidade;
- Finalmente, o Banco estabeleceu as bases da estratégia para dados climáticos. O Grupo BCP avaliou todos os requisitos de dados climáticos e ambientais necessários para gerir as exposições relevantes do ponto de vista do clima, definiu a sua disponibilidade (e potenciais formas de captar informação adicional através do envolvimento do cliente e de fontes externas) e a ownership nos seus sistemas informacionais e organizacionais. O Grupo BCP está a implementar um plano para colmatar as lacunas de dados identificadas e definir os potenciais ajustamentos à sua infraestrutura informática e ecossistema aplicacional.

²¹ Mais detalhe sobre os produtos e serviços de baixo carbono está disponível no capítulo de Responsabilidade Ambiental.

Gestão de riscos

Conforme indicado na seção anterior (Estratégia), o BCP possui um processo anual formal para identificar, avaliar e gerir mais de 60 tipos de risco, incluindo o risco de “alterações climáticas” e o risco de “propriedade e desastres” (que inclui condições climáticas extremas). O Risk Officer conduz o processo de identificação e avaliação de riscos anualmente, com o apoio de outras direções do Grupo. O processo consiste num exercício de autoavaliação dos impactos dos riscos para o Grupo e suas subsidiárias através de workshops formais de identificação de riscos e painéis de discussão de especialistas, de modo a fornecer uma opinião informada sobre os fatores de risco, probabilidade e materialidade para o capital do Grupo BCP e posição de liquidez²².

Métricas e metas

No âmbito do seu compromisso ambiental, o BCP estabeleceu metas de redução das emissões de carbono, nomeadamente reduzir as emissões de GEE de âmbito 1, âmbito 2 e âmbito 3 em 5% em 2022, face ao ano anterior, para as operações em Portugal. O BCP em Portugal tem ainda como meta descarbonizar a sua frota automóvel até 80% até 2030. A Polónia assumiu o compromisso de substituir todos os carros por modelos híbridos ou elétricos até 2030.

O BCP mede as suas emissões de GEE (Âmbito 1, 2 e 3) e apresenta o seu desempenho e evolução no capítulo de Responsabilidade Ambiental. Em 2021, no que se refere às operações em Portugal, passaram a ser monitorizadas as emissões de âmbito 3 associadas aos fornecedores (a montante) e associadas à carteira de crédito a empresas (a jusante).

Além da informação referida, o Banco monitoriza outras métricas relacionadas com as alterações climáticas além das emissões e reporta-as no capítulo de Responsabilidade Ambiental. Relativamente à eficiência energética, em 2021, o Banco continuou o processo de Instalação de iluminação LED em todos os edifícios (interior e exterior, se aplicável), correspondendo já a cerca de 80% do total. Relativamente à produção de energia de baixo carbono, o Millennium bcp tem em funcionamento uma central de energia solar fotovoltaica com cerca de 1 MW de capacidade, com 3.703 painéis fotovoltaicos em três dos edifícios localizados no TagusPark, em Oeiras. Em 2021, esta central foi capaz de produzir cerca de 1.074 MWh, evitando a emissão de 387 toneladas de CO₂, sendo que em 2022 se prevê a duplicação da capacidade instalada.

As métricas e metas relacionadas com as alterações climáticas estão incorporadas nas políticas de remuneração do BCP: a remuneração variável da Comissão Executiva (CE) e dos restantes colaboradores é determinada por vários Key Performance Indicators (KPIs), que incluem, no caso da CE, a percentagem de cumprimento das metas do PDS (que prevê ações que visam a redução de emissões). Adicionalmente, ao Chief Risk Officer (CRO) é atribuído um KPI individual relacionado com o cumprimento do plano de implementação de monitorização de riscos climáticos e ambientais.

²² Mais detalhe sobre o processo de gestão de riscos ESG está disponível no capítulo de Introdução > Gestão dos Riscos Sociais e Ambientais.

ÍNDICES DE SUSTENTABILI- DADE

Reconhecimento - Índices de Sustentabilidade

Tema material: REPUTAÇÃO DO BANCO

Ao longo de 2021, o Grupo BCP esteve presente em diversos índices de Sustentabilidade.

Em Portugal, resultado da avaliação realizada pelo analista Standard Ethics, mantém-se no índice "European Banks Index", integrando também o primeiro *ranking* "Europe's Climate Leaders 2021" do Financial Times e Statista enquanto uma das empresas europeias com maiores progressos na redução de emissões de GEE.

Nas suas avaliações mais recentes, o analista MCSI atribui a notação de "A" ao desempenho ESG do Grupo BCP, enquanto que o Gaia Rating lhe atribui uma avaliação de 78%, o Refinitiv de 76% e o Vigeo Eiris uma notação global de 49% (que atinge os 88% na avaliação da qualidade e abrangência das práticas de relato).

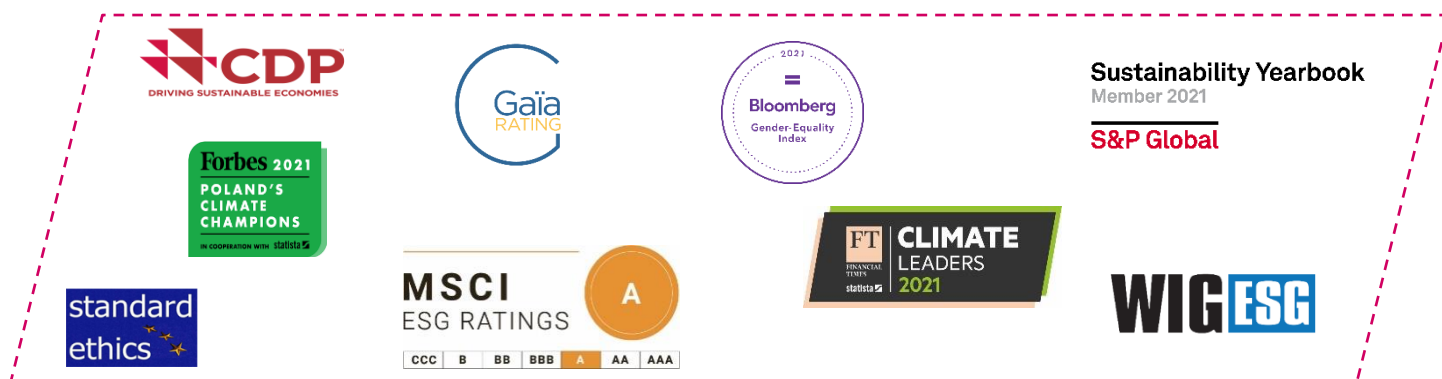
Na Polónia, o Bank Millennium integrou mais uma vez o índice "WIG-ESG" da Bolsa de Valores de Varsóvia, num reconhecimento do trabalho desenvolvido no âmbito das dimensões ambientais, sociais, económicas e de governo corporativo. Foi ainda o banco com melhor desempenho no *ranking* "Climate Leaders Poland 2021" da revista Forbes, alcançando o segundo lugar entre as empresas polacas na lista relativa à redução de emissões de GEE.

Na edição de 2021 do CDP – Carbon Disclosure Project, o Grupo BCP foi incluído na banda "Management", com a classificação "B", depois de em 2020 ter integrado a banda "Leadership" e obtido a notação "A-".

O Grupo BCP, já em 2022, foi incluído pela terceira vez consecutiva no Bloomberg Gender-Equality Index, juntando-se ao grupo das empresas que a nível mundial se destacam na implementação de práticas e políticas de igualdade de género, diversidade e inclusão.

Também já em 2022, o Grupo BCP viu confirmada a sua presença no "The Sustainability Yearbook", publicação de referência na área da Sustentabilidade agora editada pela S&P com base na informação recolhida nas respostas das empresas à edição de 2021 do "Dow Jones Sustainability Indices", em que o Grupo BCP obteve uma avaliação global de 64%.

Índice	Desempenho 2021		Desempenho 2020
MSCI (*)	A	=	A
DJSI	64%	↓	69%
Carbon Disclosure Project	B	↓	A-
Bloomberg Gender-Equality Index	81%	↑	78%
Vigeo Eiris	49% (88% disclosure)	↑	47% (86%)
Gaia Rating	78%	↑	76%
Refinitiv	76%	↓	77%



(*) The use by Banco Comercial Português of any MSCI ESG research LLC or its affiliates ("MSCI") data, and the use of MSCI logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of Banco Comercial Português by MSCI. MSCI services and data are the property of MSCI or its information providers, and are provided 'as-is' and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.

RELATÓRIO DO AUDITOR EXTERNO



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmo. Conselho de Administração

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco Comercial Português, S.A. ("Millennium bcp" ou "Empresa") para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, preparada pela Empresa para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação da informação de sustentabilidade, identificada abaixo na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, de acordo com as diretrizes para reporte de Sustentabilidade "Global Reporting Initiative" ("GRI"), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2021, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica, (ISAE) 3000, (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board da International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a informação de sustentabilidade (indicadores GRI Standards), incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, em particular no Capítulo "Informação não financeira" está isenta de distorções materialmente relevantes.

O nosso trabalho de garantia de fiabilidade limitada consistiu ainda na realização de procedimentos com o objetivo de obter um grau de segurança limitado sobre se a Empresa aplicou, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, as diretrizes GRI Standards.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3ª, 1069-316 Lisboa, Portugal
Recepção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
Tel: +351 213 599 000, Fax: +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o NIPC 505 628 752, Capital Social Euros 314.000
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

PricewaterhouseCoopers & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. pertence à rede de entidades que são membros de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada uma das quais é uma entidade legal autónoma e independente.

- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor financeiro externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2021;
- (vii) Validar o alinhamento da informação de sustentabilidade reportada com os requisitos das Diretrizes da Global Reporting Initiative, versão GRI Standards.

Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, conseqüentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética (incluindo as Normas Internacionais de Independência) emitido pelo *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade identificada acima na secção "Responsabilidades do auditor", incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2021, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo, e que o Millennium bcp não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2021, as diretrizes GRI Standards.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso do Conselho de Administração da Empresa, para efeitos da divulgação da informação de sustentabilidade no Relatório de Sustentabilidade 2021, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além do Millennium bcp, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2021 da Empresa.

28 de março de 2022

PricewaterhouseCoopers & Associados
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
representada por:



António Brochado Correia, ROC nº 1076
Registado na CMVM com o nº 20160688

NOTA METODOLÓGICA

Indicadores ambientais

GRI 301-1

Os valores apresentados em 2021 incluem as operações de Portugal, Polónia e Moçambique.

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

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

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

GRI 302-1

Os valores apresentados em 2021 incluem as operações de Portugal e Polónia.

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

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

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

Energia - Combustíveis (fonte: GRI)

	Poder Calorífico Inferior (PCI)	Densidade
Gás Natural	0,03901 Gj/m ³	
GPL	46,00 Gj/ton	1,96 l/kg
Gasóleo	43,07 Gj/ton	0,835 ton/m ³
Gasolina	44,00 Gj/ton	0,748 ton/m ³
Litros - M ³	1000 Litro = 1m ³	
Litros - Tj	(litros/1000)*43,33*0,825	diesel
Litros - Tj	(litros/1000)*44,80*0,825	Gasolina
Litros - Tj	(litros/1000*46/(1,96*0,001))	GPL
M ³ -Tj	((m ³)*0,03901)/1000	Gás Natural
Eletricidade		
1 kWh		3,60 MJ/kWh

GRI 303-3

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia. A captação total de água em Portugal é estimada com base na análise do custo com água, utilizando para o cálculo de consumo de água em m³ custo unitário médio determinado de 4.93€/m³, atualizado em 2021 para 5,08€/m³.

GRI 305-1 a 305-3

Os valores apresentados incluem as operações de Portugal e Polónia. Os fatores de emissão utilizados são os seguintes:

Portugal	Fator – 2018	Fator – 2019	Fator – 2020	Fator – 2021
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO ₂ / kWh)	0,22896 kgCO ₂ /kWh Fonte: Total - EDP Comercial	0,24854 kgCO ₂ /kWh Fonte: Total - EDP Comercial	0,19237 kgCO ₂ /kWh Fonte: Total - EDP Comercial	0,199700 kgCO ₂ /kWh Fonte: Total - EDP Comercial

Polónia	Fator - 2018-2021	Fonte - 2018-2021
Coal/peat (CO ₂ /kWh)	0,87422 kgCO ₂ /kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)
Eletricidade	Oil (CO ₂ / kWh)	0,48401 kgCO ₂ /kWh
	Gas (CO ₂ / kWh)	0,33734 kgCO ₂ /kWh
Energia e Calor Total - Sem estar desagregado (CO ₂ / kWh)	0,75584 kgCO ₂ /kWh	http://www.ghgprotocol.org/calculation-tools/all-tools (consumo em 2012)

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

Gasolina	CO ₂	69300,0 Kg/TJ
	CH ₄	25,0 Kg/TJ
	N ₂ O	8,0 Kg/TJ
Diesel	CO ₂	74100,0 Kg/TJ
	CH ₄	3,9 Kg/TJ
	N ₂ O	3,9 Kg/TJ
GPL	CO ₂	63100,0 Kg/TJ
	CH ₄	62,0 Kg/TJ
	N ₂ O	0,2 Kg/TJ
Gás Natural	CO ₂	56100,0 Kg/TJ
	CH ₄	1,2 Kg/TJ
	N ₂ O	2,3 Kg/TJ

Fatores de emissão – viagens

	Tipo de Voo	Distância (km)	Fator de Emissão	Fonte
Avião	Curto	<500	0,18 kgCO ₂ /km	GHG Protocol
	Médio	500-1600	0,13 kgCO ₂ /km	GHG Protocol
	Longo	>1600	0,11 kgCO ₂ /km	GHG Protocol
	Radiactive Forcing Index		1,9	GHG Protocol
Comboio			0,06 kgCO ₂ /km	GHG Protocol
Autocarro			0,19 kgCO ₂ /km	GHG Protocol

Emissões da carteira de crédito

A pegada carbónica da carteira de crédito a empresas corresponde às emissões de âmbito 3 — emissões indiretas atribuíveis ao consumo final dos bens e serviços produzidos. Representa o contributo da concessão de crédito para as emissões carbónicas das empresas que financia. Consideraram-se atribuíveis ao Banco as emissões de âmbito 1 e 2 das empresas com exposição sob a forma de crédito, na proporção do ativo das empresas que é financiado pelo Banco.

A informação de emissões de âmbito 1 e 2 das empresas provém do reporte respetivo quando disponível, e é estimada com base na informação de gastos com combustíveis e eletricidade nos demais casos.

No caso da exposição de crédito junto de empresas *holdings* (CAE 64201, 64202 e 70100), que desempenham funções de gestão dentro de grupos económicos, e cujo setor de atividade não reflete as atividades económicas a que estão na realidade expostas, a exposição foi afeta aos setores de atividade das empresas relacionadas em proporção ao respetivo ativo.

Emissões associadas a fornecedores

As emissões de âmbito 3 associadas a fornecedores (montante) foram calculadas com recurso a metodologias *spend-based*, que tendem a ser mais conservadoras, pelo que o cálculo que se apresenta é sobretudo ilustrativo e pretende apresentar uma ordem de grandeza com base em estimativa relativamente a estas emissões.

GRI 306-3

Papel e Cartão - Obtém-se a quantidade total de resíduos de papel e cartão através do somatório de papel valorizado e cartão valorizado.

Plástico – Estimou-se a quantidade de resíduos produzidos a partir do consumo de 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.

ANEXOS

Tabela GRI - Global Reporting

— Initiative

Fontes de informação:
R&C – Relatório e Contas 2021
RS – Relatório de Sustentabilidade 2021
Site – millenniumbcp.pt – Sustentabilidade

Conteúdos padrão gerais

GRI STANDARDS	Conteúdo, página ou link	Princípios UNGC	
DIVULGAÇÕES GERAIS			
102-1	Nome da organização	Banco Comercial Português, S.A.,	
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços	
102-3	Localização da sede de operação da organização	Sede: Praça D. João I, 28, 4000-295 Porto	
102-4	Países onde a organização opera	RS 21 Relação com Stakeholders > PDS- Plano Diretor de Sustentabilidade 2021	
102-5	Tipo e natureza legal de empresa	Sociedade Anónima	
102-6	Mercados em que a organização atua	RS 21 Relação com Stakeholders > PDS- Plano Diretor de Sustentabilidade 2021	
102-7	Dimensão da organização	RS 21 Síntese de Indicadores	
102-8	Caracterização dos Colaboradores	RS 21 Síntese de Indicadores RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores	6
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores	RS 21 Síntese de Indicadores RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores	
102-10	Principais alterações no período coberto pelo relatório	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade RS 21 Nota Metodológica RS 21 Introdução > Plano Estratégico 2021-2024	
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	RS 21 Introdução > Gestão de riscos ambientais e sociais R&C21 Risco e Outlook	
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade RS 21 Índices de Sustentabilidade	
102-13	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade	
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva	RS 21 Mensagem conjunta do Presidente do Conselho de Administração e do Presidente da Comissão Executiva	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios e normas de comportamento	RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	10
GOVERNAÇÃO			
102-18	Estrutura de governação da organização	RS 21 Introdução > Modelo de Governo	
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS			
102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> da organização	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade > Gestão de <i>stakeholders</i> RS 21 Relação com Stakeholders	
102-41	Percentagem de Colaboradores com acordos de negociação coletiva	RS 21 Síntese de Indicadores	3
102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade > Gestão de <i>stakeholders</i> RS 21 Relação com Stakeholders	
102-43	Abordagem para o envolvimento com <i>stakeholders</i>	www.millenniumbcp.pt Institucional > Sustentabilidade > Gestão de <i>stakeholders</i> RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i>	

		RS 21 Responsabilidade Económica > Qualidade do Serviço > Inquérito de Satisfação
		www.millenniumbcp.pt
102-44	Principais questões dos <i>stakeholders</i> e resposta do Grupo	Institucional > Sustentabilidade > Gestão de stakeholders RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Económica > Qualidade do Serviço > Inquérito de Satisfação

PERFIL DO RELATÓRIO		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras no relatório	R&C21 Informação regulamentar > Demonstrações financeiras consolidadas
102-46	Processo para definição do conteúdo do relatório	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i>
102-47	Aspetos materiais para o relatório	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i>
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade
102-49	Alterações significativas no âmbito e o limite dos aspetos em relação a períodos anteriores	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade
102-50	Período coberto pelo relatório	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade
102-51	Data do relatório anterior mais recente	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade
102-53	Contactos para questões sobre o relatório	RS 21 Ficha Técnica
102-54	Reporte de acordo com a GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção <i>Core</i> (essencial).
102-55	Sumário do conteúdo da GRI	Presente tabela
102-56	Política e práticas de verificação externa	O presente relatório foi submetido a verificação externa por uma entidade independente.

GRI STANDARDS	Conteúdo, página ou <i>link</i>	Princípios UNGC												
CATEGORIA: ECONÓMICO														
DESEMPENHO ECONÓMICO														
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	R&C21 Informação Sobre o Grupo BCP > Principais indicadores R&C21 Informação Financeira > Resultados e Balanço > Análise de Rendibilidade												
201-2	Implicações financeiras, riscos e oportunidades devido às alterações climáticas	RS 21 TCFD https://www.cdp.net > Search responses > Banco Comercial Português SA												
201-3	Planos de benefícios definidos pela organização	RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a colaboradores												
PRESEÇA NO MERCADO														
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género, nas unidades operacionais importantes	RS 21 Síntese de Indicadores												
202-2	Proporção de colaboradores contratados localmente	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N.º de colaboradores contratados localmente</td> <td>7.050</td> <td>8.812</td> <td>15.862</td> </tr> <tr> <td>% de colaboradores contratados localmente</td> <td>98,9%</td> <td>99,1%</td> <td>99,0%</td> </tr> </tbody> </table>		Homens	Mulheres	Total	N.º de colaboradores contratados localmente	7.050	8.812	15.862	% de colaboradores contratados localmente	98,9%	99,1%	99,0%
	Homens	Mulheres	Total											
N.º de colaboradores contratados localmente	7.050	8.812	15.862											
% de colaboradores contratados localmente	98,9%	99,1%	99,0%											

	N.º de colaboradores do CA, CE e Alta Direção contratados localmente	138	42	180
	% de colaboradores do CA, CE e Alta Direção contratados localmente	91,4%	100%	93,3%

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e Participar RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millenium bcp	
203-2	Impactes económicos indirectos significativos, inclusive a extensão dos impactos	RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e Participar RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millenium bcp	

PRÁTICAS DE COMPRA

204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	RS 21 Síntese de Indicadores RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores	
-------	--	--	--

ANTICORRUPÇÃO – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	
205-2	Percentagem de colaboradores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização	RS 21 Responsabilidade Social > Colaboradores > Formação	10
205-3	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	10

IMPOSTOS

207-1	Abordagem tributária	RS 21 Introdução > Política Fiscal	
207-2	Governo. Controlo e gestão de risco fiscal	RS 21 Introdução > Política Fiscal	
207-3	Envolvimento de <i>stakeholders</i> e gestão das suas preocupações quanto a impostos	RS 21 Introdução > Política Fiscal	
207-4	Relato por geografia	RS 21 Introdução > Política Fiscal	

CATEGORIA: AMBIENTAL

MATERIAIS – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	
301-1	Consumo de materiais	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8

ENERGIA – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8
302-3	Intensidade energética	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	8
302-4	Redução do consumo de energia	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	8, 9

ÁGUA E EFLUENTES – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	
---------------------------	------------------	--	--

303-1	Interações com a água como um recurso partilhado	<p>A maior parte da água consumida no do BCP está associado ao uso humano, sendo uma parte utilizada também para rega nas instalações. Em 2021, toda a água para rega dos espaços verdes no Taguspark foi proveniente do furo.</p> <p>O Grupo tem a preocupação de reduzir o seu impacto ambiental, o que inclui a redução do consumo de água em todas as geografias onde opera.</p> <p>O BCP não identifica na sua operação direta áreas de stress hídrico relevantes para este relato.</p> <p>RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis</p>	
303-2	Gestão dos impactos relacionados com a descarga de água	<p>A gestão de efluentes no Banco é realizada por terceiros, sendo que a maioria dos efluentes líquidos produzidos pelo Grupo são rejeitados para redes públicas de águas residuais, sendo posteriormente submetidas a tratamento e monitorizações da qualidade por parte das entidades responsáveis.</p> <p>RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis</p>	
303-3	Captação de água	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8
BIODIVERSIDADE			
304-1	Instalações operacionais (próprias, arrendadas ou geridas) nas áreas adjacentes a áreas protegidas e áreas com alto valor de biodiversidade fora das áreas protegidas	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8
304-3	Habitats protegidos ou recuperados	As operações do Banco não têm impacto significativo direto na biodiversidade, em habitats protegidos ou restaurados, o que justifica a não relevância deste indicador.	8
EMISSIONES – ASPETO MATERIAL			
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	7, 8
305-4	Intensidade de emissões de GEE	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	8
305-5	Redução de emissões de GEE	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	8, 9
RESÍDUOS			
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com resíduos	<p>A produção de resíduos no BCP é maioritariamente associada a resíduos de escritório (papel, cartão e plástico). O Grupo tem preocupação em reduzir o seu impacto ambiental, o que inclui a redução da produção de resíduos em todas as geografias onde opera.</p> <p>RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis</p>	
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	
306-3	Resíduos gerados	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	8
CATEGORIA: SOCIAL			
EMPREGO – ASPETO MATERIAL			

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a colaboradores																					
401-1	Novas contratações e rotatividade	RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Evolução do quadro de Colaboradores																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Recrutamento 2021</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>396</td> <td>603</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td>[30-50[</td> <td>199</td> <td>313</td> <td>512</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>17</td> <td>22</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>612</td> <td>938</td> <td>1.550</td> </tr> </tbody> </table>				Recrutamento 2021	Homens	Mulheres	Total	<30	396	603	999	[30-50[199	313	512	>=50	17	22	39	Total	612	938	1.550
Recrutamento 2021	Homens	Mulheres	Total																				
<30	396	603	999																				
[30-50[199	313	512																				
>=50	17	22	39																				
Total	612	938	1.550																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Saídas 2021</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><30</td> <td>309</td> <td>495</td> <td>804</td> </tr> <tr> <td>[30-50[</td> <td>427</td> <td>808</td> <td>1.235</td> </tr> <tr> <td>>=50</td> <td>487</td> <td>274</td> <td>761</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.223</td> <td>1.577</td> <td>2.800</td> </tr> </tbody> </table>				Saídas 2021	Homens	Mulheres	Total	<30	309	495	804	[30-50[427	808	1.235	>=50	487	274	761	Total	1.223	1.577	2.800
Saídas 2021	Homens	Mulheres	Total																				
<30	309	495	804																				
[30-50[427	808	1.235																				
>=50	487	274	761																				
Total	1.223	1.577	2.800																				
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a colaboradores Os benefícios identificados nos Relatórios são concedidos aos colaboradores do Banco (tempo integral ou parcial), mas não são extensivos aos estagiários ou <i>outsourcers</i> .	6																				

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	<p>O Millennium bcp tem publicado um regulamento que estabelece os princípios gerais relativos à prevenção dos riscos profissionais, à proteção da segurança, higiene e saúde física e mental dos Colaboradores, independentemente do tipo de vínculo contratual, quaisquer que sejam as instalações e locais de trabalho onde exerçam a sua atividade, e à informação, consulta, participação e formação neste âmbito, sem prejuízo das normas legais aplicáveis neste domínio. Estas regras estão disponíveis para consulta no portal interno no Banco.</p> <p>O Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho foi implementado em resposta à legislação específica neste domínio (Lei nº 102/2009 de 10 de setembro, alterada pela Lei 3/2014 de 28 de janeiro, com as atualizações introduzidas pelo DL nº 88/2015 de 28 de maio, pela Lei nº 146/2015 de 9 de setembro e pela Lei nº 28/2016 de 23 de agosto) mas a sua abrangência, nomeadamente da área da saúde, vai além dos limites determinados legalmente.</p>	
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Com vista a assegurar a vigilância adequada da saúde dos Colaboradores, o Millennium bcp realiza conforme os casos, exames de admissão, exames periódicos diferenciados conforme o género e escalão etário - até aos 50 anos a periodicidade é de dois em dois anos, sendo anual após aquela idade - ocasionais e complementares, bem como atividades de promoção da saúde no trabalho, mantendo organizados os registos clínicos e outros elementos informativos relativos à saúde de cada colaborador. Na sequência da realização do check-up é efetuada uma consulta com o Médico de saúde no trabalho onde são prestadas todas as informações sobre o estado de saúde do Colaborador e feitas as recomendações necessárias.</p> <p>No domínio da segurança, são efetuadas auditorias de avaliação de riscos cujos relatórios são encaminhados para a Direção de Compras e Meios, que após a sua análise emite recomendações, para as Áreas cuja intervenção se justifique com vista à resolução das recomendações efetuadas.</p> <p>Todos os Colaboradores estão alertados para a importância de zelarem pela sua segurança e saúde, bem como pela segurança e saúde das pessoas que possam ser afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho, bem como para a necessidade de comunicar imediatamente à entidade patronal qualquer situação de trabalho que apresente perigo grave e imediato para a segurança ou para a saúde, bem como qualquer defeito registado nos sistemas de proteção.</p> <p>O Regulamento em vigor determina que os Colaboradores em caso de perigo grave, imediato e que não possa ser evitado, têm o direito de se afastar do seu posto de trabalho ou de uma área perigosa, não podendo ser prejudicados por esse facto.</p> <p>No âmbito da pandemia o Banco implementou um conjunto alargado de medidas desde o primeiro momento, com dois objetivos principais: proteger as pessoas, os Colaboradores e toda a comunidade, assegurando a manutenção do nível de serviços esoperado.</p> <p>Medidas preventivas: (i) informação diária a todos os colaboradores com dados relevantes sobre a doença, as boas práticas; (ii) suspensão de todas as viagens de avião; (iii) implementou o teletrabalho para todos os colaboradores cujas funções pudessem</p>	

ser exercidas remotamente, bem como colaboradores de grupo de risco e grávidas, (iv) segregação das equipas por diferentes edifícios de forma a evitar um possível contágio transversal; (v) todas as reuniões bem como as ações de formação foram realizadas em meios digitais. Procedimentos de mitigação do risco de contágio (i) definição e divulgação de uma matriz de atuação para Colaboradores e Hierarquias (ii) definição de áreas de isolamento em cada edifício; (iii) distribuição de material de segurança (máscaras e álcool em gel); (iv) definição de quarentena mínima de 14 dias para qualquer funcionário que suspeite ter sido exposto ao vírus; (v) encerramento e desinfecção de qualquer espaço onde alguém possa ter sido infetado, incluindo sucursais; (vi) Assistência médica online a todos os Colaboradores e participação a 100% do teste de rastreio COVID-19 pela Médis, para todos os Colaboradores, mesmo sem o referido seguro de saúde. Estas medidas foram sendo regularmente avaliadas em função do evoluir da pandemia e das recomendações da Direção Geral de Saúde, sendo sempre assegurada a transmissão da informação via intranet a todos os Colaboradores.

Dando continuidade ao plano de vacinação implementado no ano passado, o Banco agilizou a prescrição de vacinas para prevenção da Gripe e/ou pneumonia para os Colaboradores que estivessem interessados.

Mesmo quando a testagem à COVID-19 deixou de ser obrigatória nas empresas o Banco, fiel ao compromisso de salvaguardar a saúde dos Colaboradores, continuou a disponibilizar autotestes.

403-3	Serviços de saúde do trabalho	<p>Existe uma equipa de médicos/as de medicina no trabalho e enfermeiros/as disponíveis, todos os dias nas instalações do Banco no Taguspark e um médico e uma enfermeira nas instalações do Banco no Porto. A coordenação desta equipa é assegurada pelo médico/a que desempenhar as funções de Responsável Clínico, o qual reporta à Direção de Recursos Humanos.</p> <p>Desde 2020 que o Banco tem 12 equipamentos de DAE (Desfibrilhação Automática Externa), distribuídos por todos os edifícios centrais, tendo sido formados seis colaboradores por equipamento, com o objetivo de os habilitar para a utilização de um desfibrilhador, devidamente integrado num Programa de DAE licenciado pelo INEM.</p> <p>Os temas da saúde ocupacional e bem-estar são ponderados a cada momento tendo presente a importância de proporcionar um conjunto de serviços que contribua para um melhor equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal. Neste domínio são disponibilizados:</p> <p>Serviços de Medicina Curativa – os atos médicos e de enfermagem abrangidos por estes serviços são disponibilizados de forma gratuita a todos os Colaboradores. São ainda disponibilizados serviços de colheita de análises.</p> <p>Consultas de Nutrição e Psicologia – Consultas implementadas pela importância que podem desempenhar na saúde e no bem-estar dos Colaboradores, na medida em que é prescrito um plano alimentar personalizado através de estratégias adaptadas ao estilo de vida de cada um, permitindo a mudança e a aquisição de hábitos saudáveis de forma gradual.</p> <p>Campanhas de Promoção da Saúde e Hábitos de Vida Saudável – neste âmbito são realizadas um conjunto de ações cujo objetivo é informar e sensibilizar os Colaboradores para a importância de adoção, no seu dia-a-dia, de hábitos de vida saudável.</p> <p>Disponibilização de um Centro de Fisioterapia nas instalações do Taguspark, com acordo com o SAMS e com a Médis.</p> <p>Benefícios e Apoios Sociais - através da definição de uma política de benefícios e apoios sociais, detalhadas no Portal interno dos Recursos Humanos, o Banco tem procurado fomentar o apoio à conciliação trabalho-família, o apoio à educação e o incentivo à mobilidade.</p>
RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a colaboradores> Saúde e Segurança		
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente	A realização de inquéritos de satisfação interna com os diversos serviços e a possibilidade de se fazerem comentários, permite acompanhar periodicamente a opinião dos Colaboradores sobre a qualidade dos serviços prestados.
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	No âmbito da formação disponibilizada nestas matérias, em 2021, foram abordados temas relacionados com o plano de contingência (cuidados a ter para fazer face à pandemia da COVID-19), medidas de autoproteção e segurança e higiene no trabalho, num total de 408,2 horas.
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	<p>Os Colaboradores são convocados para os check-ups de acordo com as regras estabelecidas e já enunciadas. Na sequência do check-up são posteriormente convocados para a consulta de saúde de no trabalho. Todas as demais consultas, medicina curativa, psicologia, nutrição, bem como as análises clínicas, são marcadas por iniciativa do Colaborador através do contacto com os serviços de medicina do Banco. As seções de fisioterapia são marcadas através de contacto direto com o prestador do serviço.</p> <p>As informações clínicas são registadas num aplicativo autónomo, com acesso restrito, com vista a garantir a confidencialidade de todos os dados.</p>

403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	<p>O Banco tem organizado um serviço de segurança e de saúde no trabalho que é responsável pela elaboração e atualização do Plano de Saúde e Segurança no Trabalho, que integra o plano de emergência interno, e inclui os planos específicos de combate a incêndios, evacuação de instalações e primeiros socorros, o plano de prevenção de riscos profissionais, o desenvolvimento de atividades de promoção da saúde e a realização de exames de vigilância da saúde.</p> <p>A entidade externa que apoia o Banco na realização de auditorias aos locais de trabalho garante a identificação de qualquer anomalia, que necessite de ser corrigida, na elaboração dos relatórios que efetua.</p>	
403-9	Acidentes de trabalho	<p>RS 21 Síntese de Indicadores</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a colaboradores > Saúde e Segurança</p>	

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	<p>RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i></p> <p>RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Formação</p>	
404-1	Média de horas de formação, por ano, por colaborador, discriminadas por categoria de funções	RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Formação	6
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua	RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Formação	
404-3	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Avaliar e reconhecer	6

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES – ASPETO MATERIAL

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	<p>RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i></p> <p>RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p>	
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	<p>RS 21 Síntese de Indicadores</p> <p>RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p> <p>Adicionalmente, o BCP identifica e reporta os seus colaboradores portadores de deficiência. Em 2021 em Portugal, o Banco contava com 55 homens e 77 mulheres portadores de deficiência. A Polónia contava com um total de 67 colaboradores portadores de deficiência.</p>	6

RS 21 | Responsabilidade Económica > Colaboradores

405-2	Rácio da remuneração total entre homens e mulheres, por categoria de funções.	Portugal		Polónia		Moçambique		6	
		Salário Base (M/H)	Remuneração total (M/H)	Salário Base (M/H)	Remuneração total (M/H)	Salário Base (M/H)	Remuneração total (M/H)		
		Alta Direção	1,02	0,95	0,87	0,77	-		-
		Direção	0,96	0,97	0,74	0,72	0,78		0,64
		Comerciais	0,86	0,80	0,92	0,85	0,93		0,89
		Técnicos	0,91	0,88	0,73	0,75	0,85		0,88
Outros	0,79	0,88	0,76	0,83	1,12	1,12			

NÃO DISCRIMINAÇÃO

406-1	Casos de discriminação e medidas tomadas	Em 2021 não houve registo de nenhum caso de discriminação reportado.	6
-------	--	--	---

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

407-1	Operações e fornecedores identificados com risco de violação do direito de liberdade de associação e	RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores	3
-------	--	--	---

	negociação coletiva, e medidas tomadas		
TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil, e medidas tomadas	RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores	5
AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS			
412-1	Operações submetidas a avaliações de Direitos Humanos	RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos	
COMUNIDADES LOCAIS – ASPETO MATERIAL			
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e Participar RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millennium bcp	
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e Participar RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millennium bcp	1
FS13	Acesso em zonas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	RS 21 Síntese de Indicadores RS 21 Responsabilidade Económica	
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros por parte de pessoas desfavorecidas	RS 21 Síntese de Indicadores RS 21 Responsabilidade Económica	
FS15	Políticas para o <i>design</i> justo e venda de produtos e serviços financeiros	RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional > Políticas para o <i>design</i> e venda justos de produtos e serviços financeiros	
POLÍTICAS PÚBLICAS			
415-1	Contribuições políticas	Não são feitas quaisquer contribuições para partidos políticos de acordo com o estabelecido na legislação. RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS – ASPETO MATERIAL			
103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	
417-1	Informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos	RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
418-1	Denúncias relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	RS 21 Responsabilidade Económica > Qualidade do Serviço > Reclamações	
CONFORMIDADE			
419-1	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos	RS 21 Responsabilidade Social > Ética e Conduta profissional > Auditoria Interna	
SUPLEMENTO SECTORIAL			
PORTOFÓLIO DE PRODUTOS – ASPETO MATERIAL			

103-1; 103-2; 103-3	Formas de gestão	RS 21 Relação com <i>Stakeholders</i> RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços
FS6	Percentagem das linhas/segmento de negócio específicas, no volume total, por região e dimensão	R&C21 Contas e notas às contas consolidadas > Nota 52. Indicadores do Balanço e Demonstração de Resultados Consolidados por segmentos geográficos e operacionais
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços RS 21 Responsabilidade Ambiental > Oferta de produtos e serviços <i>eco-friendly</i>
FS8	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício ambiental, por linha de negócio	RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços RS 21 Responsabilidade Ambiental > Oferta de produtos e serviços <i>eco-friendly</i>
AUDITORIA		
FS10	Percentagem e número de empresas incluídas no portefólio da organização e com as quais interagiu no que respeita a aspetos sociais e ambientais	RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços RS 21 Responsabilidade Ambiental > Oferta de produtos e serviços <i>eco-friendly</i>
FS11	Percentagem de ativos sujeitos a avaliação ambiental e social	RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e Serviços RS 21 Responsabilidade Ambiental > Oferta de produtos e serviços <i>eco-friendly</i>

GRI - Global Reporting Initiative

Tabela SASB - Sustainability Accounting Standards Board

SASB - Bancos Comerciais	Categoria / unidade de medida	Conteúdo e localização da informação	Âmbito																																				
SEGURANÇA DE DADOS																																							
FN-CB-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) percentagem que envolveu informações de identificação pessoal (PII), (3) número de titulares de contas afetados	Número, Percentagem (%)	Portugal																																				
		<p>Número de violações de dados: 68¹</p> <p>Percentagem que envolveu informações de identificação pessoal: 71%</p> <p>Número de titulares de contas afetados: 2.379²</p> <p>¹ O incremento no número de violações de dados registadas é justificado, fundamentalmente, pelo acréscimo de sensibilização interna para a identificação de situações de potencial violação de dados pessoais</p> <p>Em 2021 foram reportados e analisados pelo Gabinete responsável 161 casos potenciais (mais 204% do que em 2020), tendo a taxa de confirmação subido de 30% para 42% dos casos.</p> <p>² O acréscimo do número de titulares afetados face a 2000, decorre da ocorrência de dois incidentes que, só por si, envolveram 2.313 indivíduos.</p>																																					
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos de segurança de dados	n/a																																					
		<p>O contexto regulatório aplicável a Portugal e Polónia em matéria de segurança dos dados é semelhante, na medida em que ambos os países são abrangidos pelas regras que emanam do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD). Para além do RGPD, aplicável às geografias de Portugal e da Polónia, destaca-se também a Lei das Transações Eletrónicas, aprovada em 2017, que confere previsão legal à proteção de dados pessoais em Moçambique.</p> <p>Mais informações sobre as políticas e procedimentos de Segurança da Informação do Banco podem ser encontradas no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo Segurança da Informação.</p>																																					
INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO																																							
FN-CB-240a.1	(1) Número e (2) montante de empréstimos pendentes qualificados para programas concebidos para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade	Número, Moeda	Portugal																																				
		<p>O Millennium bcp apoiou 10.743 projetos de desenvolvimento de pequenos negócios e comunidades (1), com um crédito total de cerca de 1.584 milhões de euros (2).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Projetos</th> <th>N.º de projetos</th> <th>Montante (€)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Invest +</td> <td>15</td> <td>528.653,59</td> </tr> <tr> <td>Linha Capitalizar Mais/SI Inovação</td> <td>89</td> <td>43.925.964,59</td> </tr> <tr> <td>Linha FEI Covid-19</td> <td>97</td> <td>6.938.500</td> </tr> <tr> <td>Linhas .ADN</td> <td>53</td> <td>16.405.179,34</td> </tr> <tr> <td>Linhas de crédito com IFAP (IFAP Curto prazo e IFAP ML Prazo)</td> <td>157</td> <td>12.708.551,82</td> </tr> <tr> <td>Linhas de Financiamento ao Turismo</td> <td>19</td> <td>6.943.957,17</td> </tr> <tr> <td>Linhas FEI</td> <td>8717</td> <td>1.154.564.086</td> </tr> <tr> <td>Linhas PME Investe / PME Crescimento / Capitalizar</td> <td>3</td> <td>950.000</td> </tr> <tr> <td>Linhas Protocoladas Covid-19</td> <td>1524</td> <td>329.802.378,8</td> </tr> <tr> <td>Microinvest</td> <td>56</td> <td>778.978,99</td> </tr> <tr> <td>Outras Linhas de Apoio (OSI, Madeira, Açores)</td> <td>13</td> <td>11.061.330,91</td> </tr> </tbody> </table> <p>Mais informações sobre o número e o montante dos empréstimos a negócios com benefícios socioambientais encontram-se no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo de Produtos e Serviços Sociais e Ambientais.</p>	Projetos	N.º de projetos	Montante (€)	Invest +	15	528.653,59	Linha Capitalizar Mais/SI Inovação	89	43.925.964,59	Linha FEI Covid-19	97	6.938.500	Linhas .ADN	53	16.405.179,34	Linhas de crédito com IFAP (IFAP Curto prazo e IFAP ML Prazo)	157	12.708.551,82	Linhas de Financiamento ao Turismo	19	6.943.957,17	Linhas FEI	8717	1.154.564.086	Linhas PME Investe / PME Crescimento / Capitalizar	3	950.000	Linhas Protocoladas Covid-19	1524	329.802.378,8	Microinvest	56	778.978,99	Outras Linhas de Apoio (OSI, Madeira, Açores)	13	11.061.330,91	
Projetos	N.º de projetos	Montante (€)																																					
Invest +	15	528.653,59																																					
Linha Capitalizar Mais/SI Inovação	89	43.925.964,59																																					
Linha FEI Covid-19	97	6.938.500																																					
Linhas .ADN	53	16.405.179,34																																					
Linhas de crédito com IFAP (IFAP Curto prazo e IFAP ML Prazo)	157	12.708.551,82																																					
Linhas de Financiamento ao Turismo	19	6.943.957,17																																					
Linhas FEI	8717	1.154.564.086																																					
Linhas PME Investe / PME Crescimento / Capitalizar	3	950.000																																					
Linhas Protocoladas Covid-19	1524	329.802.378,8																																					
Microinvest	56	778.978,99																																					
Outras Linhas de Apoio (OSI, Madeira, Açores)	13	11.061.330,91																																					
FN-CB-240a.2	(1) Número e (2) montante de empréstimos <i>past-due</i> e <i>nonaccrual</i> qualificados para programas destinados a promover o desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade	Número, Moeda																																					
		<p>Informação sobre os empréstimos <i>past-due</i> e <i>nonaccrual</i> é reportada no Relatório Anual 2021, Capítulo Resultados e Balanço - Crédito a Clientes.</p>																																					

SASB - Bancos Comerciais		Categoria / unidade de medida	Conteúdo e localização da informação	Âmbito
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes sem custos fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou com acesso apenas a alguns serviços bancários básicos	Número	<p>No âmbito da inclusão de Clientes particulares (residentes e não residentes) com rendimentos reduzidos no sistema financeiro, o Banco foi das primeiras instituições bancárias a disponibilizar voluntariamente a conta à ordem - Conta Serviços Mínimos Bancários -, que, sem despesas associadas, pode ser movimentada através de um cartão de débito e do serviço de <i>home banking</i>. Em 2021, foram abertas 2.905 contas, pelo que o total acumulado é agora de 15.678 contas.</p> <p>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. Em 2021, foram abertas 295 contas com estas características, o que corresponde a um total de 5.079 contas em carteira no Banco.</p> <p>Mais informações sobre a oferta de Inclusão Social do Banco podem ser encontradas no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo de Inclusão Social.</p>	Portugal
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem banco ou que têm acesso apenas a alguns serviços bancários básicos	Número	<p>Em 2021, o Millennium bcp impactou mais de 7.000 pessoas através das suas iniciativas para a promoção da literacia financeira.</p> <p>As principais iniciativas implementadas, foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Realização de mais uma Edição do European Money Quis (PT); . Lançamento do Programa de Literacia Digital (PT); . Publicação de um conjunto de conteúdos sob a forma de Conferências de investimentos (<i>About Investments</i>), <i>webcasts</i> ou vídeos e imagens informativas, nos canais de comunicação digitais do ActivoBank - Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn e TikTok (PT); . Manutenção do "Financial ABC", um programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças do pré-escolar (PL); . Criação de uma Children's app - o Bank Millennium disponibilizou uma versão especial da aplicação móvel a crianças dos 7 aos 12 anos de idade (PL). <p>Mais informação sobre o número e montante de empréstimos a pequenos negócios e com benefícios sociais e ambientais encontra-se no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo Apoio à Comunidade.</p>	Grupo BCP
INCORPORAÇÃO DE FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNO NA ANÁLISE DE CRÉDITO				
FN-CB-410a.1	Exposição de crédito comercial e industrial, por setor	Moeda	<p>Informação sobre os empréstimos e crédito a clientes, por setor, é reportada no Relatório Anual 2021, Capítulo Resultados e Balanço - Crédito a Clientes.</p>	Grupo BCP
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governo (ESG) na análise de crédito	n/a	<p>O Grupo BCP garante uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar um número crescente de produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente e pela natureza. Está também consciente que a implementação de critérios e <i>standards</i> sociais e ambientais na oferta comercial se traduz numa gestão de risco mais eficaz, valor reputacional e melhor qualidade dos produtos e serviços disponibilizados aos clientes, indo de encontro às necessidades e pretensões de um mercado cada vez mais identificado com a sustentabilidade.</p> <p>Mais informação sobre a abordagem para a incorporação de riscos ESG na análise de crédito encontra-se no Relatório de Disciplina de Mercado 2021, Capítulo Riscos Ambientais e Sociais e no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo TCFD.</p>	Portugal
ÉTICA DE NEGÓCIOS				
FN-CB-510a.1	Montante total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, negociação com informações privilegiadas, <i>anti-trust</i> , comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, <i>malpractice</i> ou outras leis ou regulamentos do setor financeiro	Moeda	<p>Informação sobre procedimentos legais e internos associados a fraude, negociação com informações privilegiadas, <i>anti-trust</i>, comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, <i>malpractice</i> encontra-se no Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo Auditoria Interna.</p>	Portugal
FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de <i>whistleblowing</i>	n/a	<p>Em Portugal encontra-se implementada uma Política de Comunicação de Irregularidades (<i>Whistleblowing</i>) regulada por uma Ordem de Serviço específica.</p> <p>Na Polónia e em Moçambique, de acordo com as recomendações emanadas pelo Banco em Portugal, foram adotadas políticas equivalentes, ajustadas à realidade das respetivas geografias.</p> <p>Mais informação sobre a Política de Comunicação de Irregularidades do Banco disponível aqui: Institucional/Governança/Estatutos e principais normas e regulamentos do Banco/Política de Comunicação de Irregularidades</p>	Grupo BCP

SASB - Bancos Comerciais		Categoria / unidade de medida	Conteúdo e localização da informação	Âmbito
GESTÃO DE RISCO SISTÊMICO				
FN-CB-550a.1	Pontuação do <i>Global Systemically Important Bank</i> (G-SIB), por categoria	<i>Basis points</i> (bps)	O Grupo BCP e os bancos que o integram não são considerados <i>Global Systemically Important Bank</i> (G-SIB). Mais informação sobre G-SIB (2021) disponível aqui: Financial Stability Board (FSB) - 2021 List of Global Systemically Important Banks (G-SIBs)	Grupo BCP
FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para a incorporação dos resultados dos testes de esforço obrigatórios e voluntários no planeamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades de negócios	n/a	O ICAAP é um processo chave no quadro da função de gestão de risco do Grupo BCP e desenvolve-se sob um modelo de governação interna que garante o envolvimento do CA (órgão responsável pela aprovação dos resultados) e da sua Comissão de Avaliação de Riscos (CAvR), da CE e da gestão de topo do Grupo, nas suas diversas fases. Os resultados do ICAAP permitem aos órgãos de gestão testar se o Banco está adequadamente capitalizado face aos riscos decorrentes da sua atividade no presente, bem como em relação aos riscos inerentes às projeções de balanço e resultados do plano estratégico e orçamento, por forma a assegurar a sustentabilidade do Grupo no médio prazo, com respeito pelos limites de risco definidos no RAS (<i>Risk Appetite Statement</i>) aprovado pelo CA. Para este efeito, o ICAAP parte de uma visão prospetiva dos impactos da materialização dos diversos riscos sobre o capital do Grupo (requisitos de capital), considerando a respetiva escala ou dimensão, complexidade, frequência, probabilidade de ocorrência e materialidade, tendo como pano de fundo os desenvolvimentos projetados para a atividade do Grupo num horizonte temporal de médio prazo (3 anos). Os impactos são estimados sob diferentes cenários, incluindo cenários de <i>stress</i> com uma evolução severamente penalizante dos indicadores macroeconómicos. Através deste processo é possível testar a resiliência do Grupo, verificando se os níveis de capital são adequados para cobrir os riscos a que as suas atividades possam vir a estar sujeitas. Para o efeito, os diferentes riscos são modelizados ou incorporados no quadro da metodologia de testes de esforço do Grupo. Mais informações sobre a incorporação dos resultados dos <i>stress tests</i> no planeamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades de negócios podem ser encontradas no Relatório Anual 2021, Capítulo Riscos do Fundo de Pensões (pp. 169-171) e Relatório de Sustentabilidade 2021, Capítulo TCFD .	Grupo BCP
MÉTRICAS DE ATIVIDADE				
FN-CB-000.A	(1) Número e (2) valor das contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoal e (b) pequenas empresas	Número, Moeda	Informações sobre Fundos de Clientes podem ser encontradas no Relatório Anual 2021, no Capítulo Recursos dos Clientes .	Grupo BCP
FN-CB-000.B	(1) Número e (2) valor dos empréstimos por segmento: (a) pessoal, (b) pequenas empresas e (c) empresas (empréstimos hipotecários, bem como empréstimos de crédito rotativo, devem ser excluídos do âmbito de divulgação).	Número, Moeda	Informações sobre Fundos de Clientes podem ser encontradas no Relatório Anual 2021, no Capítulo Crédito a Clientes .	Grupo BCP

Tabela UNPG - UN Guiding Principles

Reporting Framework

PARTE A: GOVERNANCE DE RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS

A1. Política de compromisso

O que diz a empresa publicamente sobre o seu compromisso de respeito pelos direitos humanos?

A1.1 De que modo foi desenvolvido o compromisso público?

A1.2 De quem são os direitos humanos abordados no compromisso público?

A1.3 De que modo é disseminado o compromisso público?

O Grupo BCP assume o seu compromisso com a promoção dos Direitos Humanos através da Política dos Direitos Humanos, publicada em 2014 e revista, após processo de reflexão interno e avaliação de boas práticas, em 2021.

É também, desde 2005, membro do UN Global Compact, que inclui nos seus princípios os Direitos Humanos, sendo ainda subscritor de outras iniciativas que promovem a adoção das melhores práticas nesta matéria (vide capítulo Direitos Humanos).

Os diversos compromissos com os Direitos Humanos abrangem sobretudo, mas não exclusivamente, todos aqueles que conosco trabalham, nomeadamente os colaboradores, bem como os fornecedores e parceiros de negócios, clientes e as comunidades em que estamos inseridos, nomeadamente através do desenvolvimento de parcerias e iniciativas que contribuam para promover os Direitos Humanos.

A2. Incorporando o respeito pelos direitos humanos

De que modo a empresa demonstra a importância que tem para si a implementação do seu compromisso em matéria de direitos humanos?

A2.1 De que modo está organizada a responsabilidade diária pelo desempenho dos direitos humanos dentro da empresa e porquê?

A2.2 Que tipo de questões de direitos humanos são discutidas pela gestão de topo e pelo Board, e porquê?

A2.3 De que modo são os colaboradores e prestadores de serviço sensibilizados sobre a forma como o respeito pelos direitos humanos deve ser tido em consideração nas suas decisões e ações?

A2.4 Como é que a empresa deixa claro nas suas relações comerciais a importância que atribui ao respeito pelos direitos humanos?

A2.5 Quais as lições que a empresa aprendeu durante o período do relatório sobre o modo como alcançar o respeito pelos direitos humanos e o que mudou em função dessa aprendizagem?

A Comissão de Governo Societário, Ética e Deontologia (dependente do Conselho de Administração) e os Comitês de Recursos Humanos e Sustentabilidade (dependentes da Comissão Executiva) são os órgãos de governo responsáveis pelo acompanhamento dos temas relacionados com a proteção e promoção dos Direitos Humanos.

No que diz respeito à consciencialização da importância do tema junto dos vários *stakeholders*: i) é promovida formação interna e divulgação de conteúdos relacionados com o tema, dirigidos aos colaboradores e ii) são aplicados os Princípios Orientadores de Sustentabilidade aos fornecedores.

Durante o período de reporte foi realizada uma autoavaliação cujo propósito foi o de identificar, nas principais geografias do Grupo BCP (PT, PL e MZ), que áreas relativas a Direitos Humanos podem beneficiar de processos incrementais de evolução (vide capítulo Direitos Humanos).

PARTE B: DEFINIR O ÂMBITO DO REPORTE

B1. Declaração de temas relevantes

Declarar os principais temas de direitos humanos associados às atividades e relações comerciais da empresa durante o período de relato.

O Grupo BCP, no âmbito da sua Política dos Direitos Humanos, estabelece o seu compromisso para com os seguintes temas:

- Proibição de trabalho forçado, trabalho infantil e tráfico humano;
- Não-discriminação e Proibição de Assédio;
- Liberdade de associação e negociação coletiva;
- Remuneração;
- Relações com partes interessadas (colaboradores e acionistas, clientes, fornecedores e parceiros e comunidade).

B2. Identificação de temas relevantes

A Política dos Direitos Humanos estabelece um conjunto de temas considerados mais relevantes (ver resposta B1. De-

Descrever o modo como os principais temas de direitos humanos foram determinadas, incluindo qualquer contribuição das partes interessadas.

claração de temas relevantes), sobre os quais também incidiu o processo de autoavaliação realizado em 2021. Estes temas foram identificados com base nos principais referenciais e regulamentos nacionais e internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos ou o Ruggie Framework e com base nas melhores práticas do mercado.

B3. Escolha de geografias locais

Se o relatório sobre os principais temas de direitos humanos se concentrar em geografias específicas, explicar o modo como foi feita essa escolha.

A informação sobre Direitos Humanos reportada refere-se às três geografias de atuação do Grupo BCP: Portugal, Polónia e Moçambique. Sempre que tal não aconteça é devidamente identificado.

B4. Impactos severos adicionais

Identificar quaisquer impactos graves sobre os direitos humanos que ocorreram ou ainda estavam a ser tratados durante o período de relato, mas que estão fora dos temas de direitos humanos relevantes, e explicar como foram tratados.

Não foram identificados, através dos vários mecanismos implementados, ou através de outros meios, quaisquer impactos severos sobre os Direitos Humanos decorrentes da atividade do Grupo BCP.

PARTE C: GESTÃO DE TEMAS RELEVANTES DE DIREITOS HUMANOS

C1. Políticas específicas

A empresa tem alguma política específica que aborde os seus temas mais relevantes de direitos humanos? Se sim, qual/quais?

C1.1 De que modo a empresa transmite a relevância e o significado de tais políticas para aqueles que devem implementá-las?

O Grupo BCP dispõe de uma Política dos Direitos Humanos que estabelece a abordagem aos temas mais relevantes e que abrange um conjunto alargado de *stakeholders*, devidamente identificados no documento.

Este documento está disponível na *website* do Banco e na *intranet* corporativa.

C2. Envolvimento de *stakeholders*

Qual a abordagem da empresa ao envolvimento de *stakeholders* relativo a cada um dos seus temas relevantes de direitos humanos?

C2.1 Como são identificadas as partes interessadas cujo envolvimento em cada tema relevante de direitos humanos a empresa deve promover, quando e como fazê-lo?

C2.2 Durante o período de relato, quais os *stakeholders* cujo envolvimento em relação a cada tema relevante de direitos humanos a empresa promoveu e porquê?

C2.3 Durante o período de relato, de que modo as opiniões dos *stakeholders* influenciaram a compreensão da empresa sobre cada tema relevante e/ou qual a sua abordagem para o abordar?

O Millennium bcp procura envolver ativamente os seus *stakeholders* no desenvolvimento da sua atividade, incluindo nos temas relacionados com Direitos Humanos.

Para além das correntes práticas de envolvimento (vide capítulo Relação com *Stakeholders*), todas as questões identificadas através dos diversos mecanismos existentes para o efeito são objeto de análise e consequente implementação de melhorias, sempre que tal se revele necessários e capaz de aportar valor.

C3. Avaliação de impactos

De que modo a empresa identifica mudanças na natureza de cada tema de direitos humanos relevantes com o passar do tempo?

C3.1 Durante o período de relato, verificou-se alguma tendência ou padrão notável nos impactos relacionados a um tema relevante e, em caso afirmativo, quais foram?

C3.2 Durante o período do relatório, ocorreram impactos graves relacionados com um tema relevante e, em caso afirmativo, quais foram?

O Millennium bcp garante a análise e acompanhamento de todas as questões relacionadas com Direitos Humanos identificadas através do canal interno específico e confidencial de comunicação. Complementarmente são também avaliadas todas as situações detetadas pela ou comunicadas à função de auditoria interna. São ainda consideradas as situações relacionadas identificadas através do Provedor do Cliente.

O processo de autoavaliação conduzido durante o ano de 2021 é também uma potencial fonte de informação para a identificação de alterações nos temas relacionados com os Direitos Humanos.

No ano de 2021, não foram identificadas quaisquer alterações significativas ou impactos graves relacionados com Direitos Humanos.

C4. Integrar descobertas e implementar ações

De que modo a empresa integra as suas descobertas sobre cada tema relevante de direitos humanos no seu processo de tomada de decisão e ações?

C4.1 O modo como as partes da empresa cujas decisões e ações podem afetar a gestão de temas relevantes estão envolvidas na procura por e implementação de soluções?

C4.2 Quando surgem tensões entre a prevenção ou mitigação de impactos relacionados

Conforme referido no ponto C2. Envolvimento de *Stakeholders*, todas as questões identificadas pelos *stakeholders* são objeto de análise e originam ações de melhoria e desenvolvimento de soluções/resolução dos problemas identificados, se aplicável.

No ano de 2021 não existiu necessidade de implementar quaisquer medidas de prevenção ou mitigação de impactos relacionados com os temas relevantes uma vez que não foi identificado nenhum risco significativo. No entanto, o exercício de autoavaliação permitiu identificar áreas/temas de Direitos Humanos que podem vir a beneficiar de processos incrementais de evolução.

com um tema relevante e outros objetivos de negócios, de que modo são tratadas?

C4.3 Durante o período de relato, quais as medidas implementadas pela empresa para prevenir ou mitigar os impactos potenciais relacionados com cada tema relevante?

C5. Acompanhar o desempenho

Como sabe a empresa se os seus esforços referentes a cada tema relevante de direitos humanos são efetivos na prática?

C5.1 Que exemplos específicos do período de relato ilustram se cada tema relevante está a ser gerido de forma eficaz?

O Millennium bcp dispõe de um conjunto alargado de Políticas corporativas, disponíveis para consulta pública no *website*, que estabelecem um conjunto de orientações e a conduta esperada para grupos de *Stakeholders* e sobre diferentes matérias, nas quais se incluem o tema dos Direitos Humanos.

Complementarmente, através dos Princípios Orientadores para Fornecedores, garantimos que os fornecedores seguem um conjunto de orientações também relacionadas com os Direitos Humanos, sendo que, o cumprimento dos mesmos pode ser verificado através de resposta a questionários ou visitas aos locais de desenvolvimento da atividade.

C6. Remediação

De que modo a empresa oferece soluções efetivas a pessoas que pelas suas ações e decisões sejam prejudicadas em termos de temas relevantes de direitos humanos?

C6.1 De que forma pode a empresa receber reclamações ou preocupações relacionadas com cada tema relevante?

C6.2 De que forma sabe a empresa se as pessoas se sentem capazes e com poderes para levantar reclamações ou preocupações?

C6.3 De que modo a empresa processa reclamações e avalia a eficácia dos resultados?

C6.4 Durante o período de relato, quais foram as tendências e padrões de reclamações ou preocupações e respetivos resultados em relação a cada tema relevante e quais lições aprendidas?

C6.5 Durante o período de relato, a empresa forneceu ou possibilitou a remediação de quaisquer impactos reais relacionados com um tema relevante, e, em caso afirmativo, quais são os exemplos típicos ou significativos?

Encorajamos o reporte de situações reais ou potenciais de violação de Direitos Humanos (vide capítulo Direitos Humanos) através i) do canal interno específico e confidencial de comunicação para o reporte de violações ao estabelecido no Código de Conduta e outros normativos internos e do ii) Provedor do Cliente. Situações que sejam reportadas através de outros canais são igualmente analisadas e, sempre que necessário, despoletam ações de melhoria.

No ano de 2021 não houve qualquer reclamação ou preocupação expressa por qualquer grupo de *stakeholders* em matéria de Direitos Humanos.

Tabela de alinhamento com as recomendações do TCFD - *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*

Pilar	Recomendações	Fontes de referência
Governance Como gerimos os riscos e oportunidades relacionados com o clima	a) Descrever a supervisão da Administração sobre os riscos e oportunidades relacionados com o clima. b) Descrever o papel da gestão na avaliação e gestão dos riscos e oportunidades relacionados com o clima.	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade 2021- TCFD CDP Climate Change 2021- C1 Governance
Estratégia Como gerimos os impactos atuais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados com o clima	a) Descrever os riscos e oportunidades relacionadas com o clima, identificados pela Organização, para o curto, médio e longo prazos. b) Descrever o impacto dos riscos e oportunidades relacionados com o clima no negócio, estratégia e planejamento financeiro da Organização. c) Descrever a resiliência da estratégia da organização, tendo em consideração os diferentes cenários relacionados com o clima, incluindo o cenário 2°C ou inferior.	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade 2021 > Responsabilidade Ambiental > Plano Diretor de Sustentabilidade 2021- Eixo Ambiental Relatório de Sustentabilidade 2021 > Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis Relatório de Sustentabilidade 2021 > TCFD CDP Climate Change 2021- C2 Risk and Opportunities, C3 Business Strategy
Riscos e oportunidades Como identificamos, avaliamos e gerimos os riscos e oportunidades relacionados com o clima	a) Descrever o processo da organização para a identificação e avaliação dos riscos relacionados com o clima. b) Descrever o processo da Organização para gerir os riscos relacionados com o clima. c) Descrever como os processos de identificação, avaliação e gestão dos riscos da Organização, relacionados com o clima, são integrados na gestão de risco global.	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade 2021 > TCFD CDP Climate Change 2021- C2 Risk and Opportunities, C3 Business Strategy
Métricas e metas Como avaliamos e gerimos os riscos e oportunidades relacionados com o clima	a) Divulgar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados com o clima, em linha com a estratégia e processo de gestão de risco. b) Divulgar as emissões de GEE (âmbitos 1, 2 e 3) e os riscos associados. c) Descrever os objetivos utilizados pela organização para gerir os riscos e oportunidades relacionados com o clima e avaliar a sua performance face aos objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade 2021 > Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis Relatório de Sustentabilidade 2021 > TCFD CDP Climate Change 2021- C4 Targets and Performance, C6 Emissions data

Alinhamento com o modelo de relatório para divulgação de informação não financeira da — CMVM

Requisito	Capítulo/Secção	Páginas	
Parte I- Informação sobre as Políticas adotadas			
A- Introdução	Descrição da política geral da Sociedade quanto aos temas da sustentabilidade, com indicação das eventuais alterações face à anteriormente aprovada	RS 21 Introdução > Política de Sustentabilidade RS 21 Relação com Stakeholders > Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021	18 33-34
	Descrição da metodologia e das razões para a sua adoção no reporte da informação não financeira, bem como quaisquer alterações que tenham ocorrido em relação a anos anteriores e as razões que as motivaram.	RS 21 Introdução > Política de Sustentabilidade RS 21 Relação com Stakeholders > Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) 2021	18 33-34
B- Modelo Empresarial	Descrição geral do modelo de negócio e forma de organização da Sociedade/Grupo, indicando principais áreas de negócio e mercados em que opera (se possível com recurso a organogramas, gráficos ou quadros funcionais).	RS 21 Criação de Valor	13
		RS 21 Introdução > Modelo de Governo	18
		R&C 21 Modelo de Negócio	37-41
C- Principais Fatores de Risco	1. Identificação dos principais riscos associados aos temas objeto de reporte e decorrentes das atividades, produtos, serviços ou relações comerciais da Sociedade, incluindo, se for caso disso e sempre que possível, as cadeias de fornecimento e subcontratação.	RS 21 Introdução > Gestão dos riscos sociais e ambientais	24-25
		RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores	45 117
		RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos	142-146
		RS 21 TCFD	
	2. Indicação da forma como esses riscos são identificados e geridos pela Sociedade.	RS 21 Introdução > Gestão dos riscos sociais e ambientais	24-25
		RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e conduta profissional > Auditoria Interna	64-65
	3. Explicitação da divisão funcional interna de competências, incluindo os órgãos sociais, comissões, comités ou departamentos responsáveis pela identificação e gestão/ acompanhamento dos riscos.	RS 21 Introdução > Gestão dos riscos sociais e ambientais	24-25
		RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e conduta profissional > Auditoria Interna	64-65
		RS 21 TCFD	142-146
	4. Indicação expressa dos novos riscos identificados pela Sociedade face ao relatório em anos anteriores, bem como dos riscos que deixaram de o ser.	RS 21 Introdução > Gestão dos riscos sociais e ambientais	24-25
RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores		45 117	
RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos		142-146	
5. Indicação e breve descrição das principais oportunidades que sejam identificadas pela Sociedade no contexto dos temas objeto de reporte.	RS 21 Introdução > Plano Estratégico 2021/2024	19-20	
	RS 21 TCFD	142-146	
D- Políticas Implementadas			
i. POLÍTICAS AMBIENTAIS	1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.	RS 21 Responsabilidade Ambiental	120-141
		RS 21 TCFD	142-146
	2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.	RS 21 Responsabilidade Ambiental	120-141
		RS 21 TCFD	142-146
3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a: i. Utilização sustentável dos recursos	RS 21 Responsabilidade Ambiental > Operações Sustentáveis	126-136	
ii. Poluição e alterações climáticas:			
iii. Economia circular e gestão de resíduos			
iv. Proteção da biodiversidade			

ii. POLÍTICAS SOCIAIS E FISCAIS	<p>1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.</p> <p>2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e participar</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millennium BCP</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e serviços</p> <p>RS 21 Responsabilidade Social > Sustainable Finance Disclosures (SFDR)</p> <p>RS 21 Relação com Stakeholders</p> <p>RS 21 Introdução > Política Fiscal</p>	<p>79-82</p> <p>83-85</p> <p>86-97</p> <p>115</p> <p>98-106</p> <p>106-108</p> <p>31-32</p> <p>72-74</p>
	<p>3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:</p> <p>i. Compromisso da empresa com a comunidade</p> <p>ii. Subcontratação e fornecedores</p> <p>iii. Consumidores</p> <p>iv. Investimento responsável</p> <p>v. Stakeholders</p> <p>vi. Informação fiscal</p>	<p>i. RS 21 Responsabilidade Social > Partilhar e participar</p> <p>i. RS 21 Responsabilidade Social > Literacia Financeira</p> <p>i. RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millennium BCP</p> <p>ii. RS 21 Responsabilidade Social > Fornecedores</p> <p>iii. RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e serviços</p> <p>iv. RS 21 Responsabilidade Social > Produtos e serviços</p> <p>iv. Responsabilidade Social > Sustainable Finance Disclosures (SFDR)</p> <p>v. RS 21 Relação com Stakeholders</p> <p>vi. RS 21 Introdução > Política Fiscal</p>	<p>79-82</p> <p>83-85</p> <p>86-97</p> <p>115</p> <p>98-106</p> <p>98-106</p> <p>106-108</p> <p>31-32</p> <p>72-74</p>
iii. TRABALHADORES E IGUALDADE ENTRE GÉNERO E NÃO DISCRIMINAÇÃO	<p>1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p>	<p>45-58</p>
	<p>2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p>	<p>45-58</p>
	<p>3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:</p> <p>i. Emprego</p> <p>ii. Organização do trabalho</p> <p>iii. Saúde e segurança</p> <p>iv. Relações sociais</p> <p>v. Formação</p> <p>vi. Igualdade</p>	<p>i. RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p> <p>ii. RS 21 Responsabilidade Social > Fundação Millennium BCP</p> <p>iii. RS 21 Responsabilidade Social > Benefícios a Colaboradores > Saúde e Segurança</p> <p>iv. RS 21 Síntese de Indicadores</p> <p>v. RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores > Formação</p> <p>vi. RS 21 Responsabilidade Económica > Colaboradores</p>	<p>45-58</p> <p>94</p> <p>109-111</p> <p>9</p> <p>48-53</p> <p>45</p>
iv. DIREITOS HUMANOS	<p>1. Descrição dos objetivos estratégicos da Sociedade e das principais ações a empreender para a sua concretização.</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos</p>	<p>116-117</p>
	<p>2. Descrição dos principais indicadores de desempenho definidos.</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos</p>	<p>116-117</p>
	<p>3. Indicação, face ao ano anterior, do grau de concretização daqueles objetivos, pelo menos por referência a:</p> <p>i. Procedimentos de diligência devida</p> <p>ii. Medidas de prevenção dos riscos</p> <p>iii. Processos judiciais por violação dos direitos humanos</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Social > Direitos Humanos</p> <p>RS 21 Tabela UNGP- UN Guiding Principles Reporting Framework</p>	<p>116-117</p> <p>166-168</p>
v. COMBATE À CORRUPÇÃO E ÀS TENTATIVAS DE SUBORNO	<p>1. Prevenção da corrupção</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional</p>	<p>59-60</p>
	<p>2. Prevenção do branqueamento de capitais (para sociedades emitentes sujeitas a este regime)</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional</p>	<p>58-62</p>
	<p>3. Códigos de ética</p>	<p>RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional</p>	<p>58-62</p>

	4. Gestão de conflitos de interesses	RS 21 Responsabilidade Económica > Ética e Conduta Profissional > Políticas de conflito de Interesses	63-64
Parte II- Informação sobre os <i>Standards</i>/Diretrizes seguidos			
1. IDENTIFICAÇÃO DE STANDARDS/DIRETRIZES SEGUIDOS NO REPORTE DE INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA		RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade	15
		RS 21 Introdução > Evolução do Relato Não Financeiro	16
2. IDENTIFICAÇÃO DO ÂMBITO E METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES		RS 21 Introdução > Relato de Sustentabilidade	15
		RS 21 Nota metodológica	153-153

Relatório de Sustentabilidade 2021

© Millennium bcp

www.millenniumbcp.pt

Banco Comercial Português, S.A.,
Sociedade Aberta

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

Capital Social:
4.725.000.000,00 euros

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

DESC – Área de Sustentabilidade Corporativa
Av Prof Dr Cavaco Silva (Tagus Park)
Edif 1, N.º 32 - Piso 0 B
2740-256 PORTO SALVO
Telefone: (+351) 211 135 250
sempremelhor@millenniumbcp.pt
paulo.neves@millenniumbcp.pt



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

Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: Core option.

Este relatório está incluído no perímetro de verificação da informação de Sustentabilidade do Millennium bcp, realizada pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. em Portugal relativa ao exercício de 2021.



Millennium

bcp