

# RELATÓRIO & CONTAS 2019







# RELATÓRIO & CONTAS 2019

De acordo com o disposto no artigo 8.º do Regulamento n.º 5/2008 da CMVM transcreve-se o

Relatório & Contas de 2019

BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.

Sociedade Aberta

Sede: Praça D. João I, 28, 4000-295 Porto - Capital Social de 4.725.000.000,00 euros  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o número único de matrícula  
e de identificação fiscal 501 525 882

Todas as menções, neste documento, à aplicação de quaisquer normativos referem-se  
à respetiva versão atualmente vigente



# ÍNDICE



**FAZER TUDO  
COM O TELEMÓVEL  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

A Geração Millennium  
tem uma nova App.  
INSTALE JÁ



Millennium  
sou o que sou

Campanha 2019 | Geração Millennium | Nova App

MENSAGEM CONJUNTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA	5
<b>INFORMAÇÃO SOBRE O GRUPO BCP</b>	<b>10</b>
BCP EM 2019	11
PRINCIPAIS INDICADORES <sup>(1)</sup>	12
INFORMAÇÃO SOBRE O GRUPO BCP	15
GOVERNANCE	17
PRINCIPAIS EVENTOS EM 2019	19
AÇÃO BCP	22
PARTICIPAÇÕES QUALIFICADAS	24
<b>MODELO DE NEGÓCIO</b>	<b>30</b>
ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR, ECONÓMICO E DO SISTEMA FINANCEIRO	31
MODELO DE NEGÓCIO	35
REDE MILLENNIUM	40
<b>INFORMAÇÃO FINANCEIRA</b>	<b>42</b>
RESULTADOS E BALANÇO	43
ÁREAS DE NEGÓCIO	76
<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>91</b>
PLANO ESTRATÉGICO 2018-2021	92
<b>RISCO E <i>OUTLOOK</i></b>	<b>94</b>
SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	95
PRINCIPAIS RISCOS E INCERTEZAS	98
GESTÃO DO RISCO	100
<i>RATINGS</i> DO BCP	130
CAPITAL	132
FUNDO DE PENSÕES	134
INFORMAÇÃO SOBRE TENDÊNCIAS	136
<b>INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA</b>	<b>140</b>
ENVOLVIMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i>	141
TABELA DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE O RELATÓRIO DE GESTÃO E O DECRETO-LEI 89/2017	145
VALOR CRIADO PARA CADA GRUPO DE <i>STAKEHOLDER</i>	146
IMPACTO AMBIENTAL	163
<b>INFORMAÇÃO REGULAMENTAR</b>	<b>168</b>
DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS	169
INDICADORES ALTERNATIVOS DE DESEMPENHO	171
APLICAÇÃO DE RESULTADOS	174
GLOSSÁRIO	176
<b>CONTAS E NOTAS ÀS CONTAS CONSOLIDADAS</b>	<b>178</b>
<b>CONTAS E NOTAS ÀS CONTAS INDIVIDUAIS</b>	<b>402</b>
<b>DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE</b>	<b>594</b>
<b>RELATÓRIO ANUAL DA COMISSÃO DE AUDITORIA</b>	<b>597</b>
<b>PARECER DA COMISSÃO DE AUDITORIA</b>	<b>608</b>
<b>RELATÓRIOS DOS AUDITORES EXTERNOS</b>	<b>612</b>
<b>RELATÓRIO DO GOVERNO SOCIETÁRIO</b>	<b>641</b>



**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

---

Em 2019, o crescimento do PIB em Portugal foi de 2,2%, superando a média da área do euro (1,2%). O dinamismo do consumo privado e a aceleração do investimento fixo, que contou com o forte impulso do setor da construção, num contexto de grande vigor do mercado imobiliário nacional, permitiram compensar o abrandamento das exportações de bens e serviços. A melhoria da situação económica e a redução dos custos de financiamento da República Portuguesa revelaram-se cruciais para o reforço do processo de consolidação das finanças públicas e para a redução do rácio da dívida pública sobre o PIB que, de um máximo histórico de 132,9%, atingido em 2014, caiu para 117,7% em 2019.

Na Polónia, não obstante o forte dinamismo da procura doméstica, o PIB abrandou em 2019, de 5,2% para 4,1%, penalizado pela desaceleração da procura externa. Ainda assim, o crescimento da economia polaca continua a ser dos mais elevados entre os países da União Europeia.

Em Moçambique, o PIB registou o menor ritmo de crescimento desde 2016 (2,2%), em resultado do fraco desempenho da atividade agrícola, após os ciclones que assolaram o país no início de 2019, da reestruturação da dívida pública e da diminuição dos fluxos de investimento direto estrangeiro. No entanto, o processo de reconstrução em curso e os projetos previstos de exploração de gás deverão potenciar uma recuperação da atividade económica a breve trecho.

O sistema financeiro continuou a enfrentar importantes desafios que condicionaram a sua atividade e rentabilidade, nomeadamente os bancos com modelos de negócio de banca de retalho e de banca comercial, que lidam com um enquadramento de taxas de juro negativas por um período de tempo alargado e com um enquadramento regulamentar nem sempre homogêneo e com especificidades no plano doméstico que propiciam assimetrias num contexto competitivo em que novos operadores externos assumem preponderância acrescida.

Neste contexto de maior volatilidade e imprevisibilidade, o Millennium bcp apresentou um resultado líquido consolidado de 302 milhões de euros no exercício de 2019, o qual, apesar de refletir uma melhoria de 29% no resultado associado à atividade, foi fortemente influenciado por itens não recorrentes que tiveram um impacto desfavorável agregado de 86,9 milhões de euros, com destaque para o efeito fiscal não habitual negativo de 53,8 milhões de euros em Portugal, associado ao desconhecimento de ativos por impostos diferidos em consequência das alterações legislativas no respetivo regime efetuadas em 2019, agravado pelo atual enquadramento de taxas de juro de referência.

O resultado consolidado antes de impostos no exercício de 2019 cresceu 12,4% face ao exercício de 2018, tendo atingido o montante total de 627,3 mil milhões de euros, com destaque para o resultado antes de impostos da atividade em Portugal, em que o crescimento foi de 79%.

O contributo da atividade em Portugal para o resultado líquido consolidado de 2019 foi de 144,8 milhões de euros, correspondente a um crescimento de 25,4% face ao ano anterior, acompanhado de um crescimento de 6,6% dos recursos totais de Clientes e um crescimento prudente e equilibrado no crédito que se traduziu num aumento da carteira de crédito *performing* em 1,1 mil milhões de euros, evidenciando uma variação positiva de 3,3% face a 2018.

O contributo das operações internacionais para o resultado líquido consolidado ascendeu a 143,8 milhões de euros, registando um decréscimo de 23,1% face ao ano anterior, evolução influenciada pelos impactos não-recorrentes na Polónia e pela redução na equivalência patrimonial da participação no Banco Millennium Atlântico em Angola.

O Bank Millennium na Polónia encerrou o ano com um resultado líquido de 130,5 milhões de euros e um ROE de 6,4%, tendo registado um crescimento de 26% no *core income*, o qual, para além da incorporação plena do Euro Bank S.A. adquirido em maio, confirma a capacidade de crescimento implícita no modelo de negócio do Bank Millennium. O sucesso na integração do Euro Bank S.A. concluída num período extraordinariamente curto (inferior a 6 meses após o *closing* da aquisição), foi resultado de um adequado planeamento e de uma rigorosa execução, permitindo antever a obtenção de sinergias com esta operação já em 2020. Para além do efeito positivo no aumento dos volumes de negócio, a incorporação do Euro Bank S.A. teve também os impactos previstos com custos de integração e com a constituição de imparidades adicionais no momento do reconhecimento inicial da carteira de crédito adquirida.

Ainda na Polónia, o exercício foi desfavoravelmente afetado pela constituição de uma provisão extraordinária para riscos decorrentes da litigância relativa aos créditos hipotecários em moeda estrangeira, operações realizadas até 2008, medida cautelar destinada a mitigar um risco que em 2019 conquistou uma relevância acrescida, em consequência da intensificação do protagonismo que o tema assumiu nos planos judicial e mediático, não obstante se tratar de um assunto cujos contornos permanecem difusos, subsistindo um elevado grau de incerteza sobre o desfecho dos processos judiciais, que diferem não só em função das diferentes naturezas dos contratos que lhes estão subjacentes mas também, mesmo para contratos com redações muito semelhantes, em função dos juízes que os apreciam, o que não permite ainda dispor de base estatística que permita inferir tendências de evolução da litigância.

Em Moçambique, não obstante o enquadramento económico do ano transato, o desempenho do Millennium bim confirmou a evolução demonstrada nos exercícios anteriores, registando um resultado líquido de 99,5 milhões de euros, correspondente a um crescimento de 3,2% face a 2018, e alcançando um ROE de 20,3%.

Em Angola, apesar do importante conjunto de reformas económicas que tem sido implementado no âmbito do programa de assistência do Fundo Monetário Internacional, a situação económica mantém-se desafiante. O contributo do Banco Millennium Atlântico para o resultado líquido consolidado em 2019 foi de 2,5 milhões de euros, uma redução de 13 milhões de euros face ao registado em 2018, refletindo o reforço do nível de cobertura de riscos por imparidades e provisões, assim como o impacto associado ao término da aplicação da IAS 29, em consequência de Angola ter deixado de reunir os requisitos de economia hiperinflacionária.

Em 2019, o Millennium bcp prosseguiu determinadamente a trajetória de melhoria da qualidade dos ativos, tendo reduzido os *Non-Performing Exposures* (NPE) em 1,3 mil milhões de euros em base consolidada e em 1,6 mil milhões em Portugal, continuando assim a acelerar o cumprimento das metas estabelecidas neste domínio, que assume uma relevância crítica na consolidação do reforço da confiança no Banco. Em simultâneo com a redução de NPE foi também aumentada a respetiva cobertura por imparidades, de 52% para 58%, com a cobertura total a atingir 116% (109% em 31 de dezembro de 2018), continuando a verificar-se uma consistente descida no custo do risco que em 2019 se fixou em 72 pontos base (92 pontos base em 2018).

O Banco continua a evidenciar uma posição de capital adequada ao seu modelo de negócio, com o rácio *Common Equity Tier 1* (CET1) *fully-implemented* a fixar-se em 12,2% no final de 2019, um aumento de 21 pontos base face ao valor reportado no final do ano anterior, e o rácio de capital total a atingir 15,6%, permanecendo ambos os rácios manifestamente acima dos requisitos regulamentares definidos no âmbito do SREP. A geração orgânica de capital e as emissões de *Additional Tier 1* (AT1), em janeiro de 2019, e de Tier 2 (T2), em setembro de 2019, sobrecompensaram os impactos em capital da aquisição do Euro Bank SA e de atualização da taxa de desconto do fundo de pensões.

O Banco registou em termos consolidados um rácio regulamentar de cobertura de liquidez de 216% no final de dezembro de 2019, confortavelmente acima do requisito mínimo de 100%, e o rácio de crédito líquido sobre depósitos manteve-se relativamente estável face a 2018, situando-se em 31 de dezembro de 2019 em 86%, com um crescimento dos recursos totais de Clientes em balanço de 10,3% e do crédito *performing* de 11,1%.

A integração do Euro Bank S.A. e a forte dinâmica comercial nas diversas geografias permitiram que em 2019 o Millennium bcp prosseguisse a expansão da sua base global de Clientes, com um aumento de 705 mil Clientes face a 31 de dezembro de 2018, incluindo um aumento de 141 mil Clientes em Portugal. Esta expansão é sinónimo do reconhecimento e da confiança que os Clientes depositam no Millennium bcp, destacando-se ainda pela sua importância para a rentabilidade futura e sustentabilidade do modelo de negócio o significativo crescimento do número de Clientes *mobile*, os quais em termos globais superam 2,2 milhões e representam 40% da base de clientes.

O aumento, atrás referido, da base de Clientes do Banco, conjugado com o aprofundamento da relação comercial, permitiu uma evolução muito relevante dos principais indicadores de negócio, com o crédito a Clientes (líquido) a ter um crescimento de 8,6%, atingindo 52,2 mil milhões de euros e os recursos totais de Clientes a aumentarem 10,3%, atingindo mais de 81,6 mil milhões de euros, dos quais 62,6 mil milhões de euros são recursos de balanço.

O percurso realizado pelo Banco tem sido genericamente reconhecido pelos diversos *Stakeholders*, incluindo as agências de rating cujos *upgrades* verificados em 2019 confirmam a melhoria da rentabilidade, da qualidade dos ativos e do modelo de negócios do Millennium bcp, com destaque para as notações de *investment grade* atribuídas pela DBRS à dívida sénior do Banco e pela Moody's aos depósitos.

Surgiu recentemente um fator exógeno, totalmente inesperado, o surto do vírus SARS-CoV-2 (Coronavírus), que apresenta um elevado índice de contágio e resultou na rápida propagação da doença COVID-19 à escala global, a qual apresenta um significativo grau de letalidade e levou à declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde em 11 de março de 2020. Os impactos imediatos desta pandemia, designadamente na União Europeia, atingiram uma dimensão sem precedentes na situação de alerta gerada, no esgotamento dos sistemas de saúde e nas severas medidas de contenção e de combate que estão a ser implementadas em inúmeros países, incluindo a declaração pela primeira vez na vigência da atual Constituição do estado de emergência também em Portugal em 18 de março de 2020.

Por todo o mundo assiste-se atualmente a uma súbita desaceleração da atividade económica, em consequência do confinamento temporário a que estão sujeitas largas proporções das populações dos países mais afetados nos quais vigoram também fortes restrições à normal atividade económica de múltiplas empresas dos mais variados setores para conter a propagação da doença, cujos impactos, apesar de ainda indeterminados na sua totalidade, permitem já antever um cenário de recessão global.

Em reação a este enquadramento desfavorável, os governos de países dos principais blocos económicos e os respetivos Bancos Centrais, incluindo o BCE, anunciaram medidas orçamentais extraordinárias e alterações na política monetária, que visam atenuar os impactos da crise provocada pela pandemia e estimular a retoma da economia.

Assim, as perspetivas de evolução da atividade do Banco em 2020 encontram-se inesperadamente desafiadas pelo impacto que a pandemia vier a provocar, mas também pela reação à mesma por parte das diversas comunidades e dos agentes económicos das geografias em que estamos presentes.

O enquadramento de complexidade acrescida decorrente do impacto do Coronavírus não altera a direção nem diminui a determinação do Millennium bcp em prosseguir o trabalho de preparação e de transformação do Banco que é essencial para capturar as oportunidades de crescimento e de rentabilidade sustentável que estamos certos se vislumbrarão uma vez superadas as adversidades que agora enfrentamos.

Os importantes investimentos efetuados em novas tecnologias e no reforço de competências revelaram-se fundamentais para amplificar a capacidade de inovação do Banco e conseguir proporcionar soluções de excelência aos Clientes, suportadas em novas formas de interação e de relacionamento com o Millennium bcp. Este é um percurso, iniciado em 2018, com o qual continuamos fortemente comprometidos.

Terminamos deixando o nosso agradecimento, e de todo o Conselho de Administração do Banco, aos Clientes, Colaboradores, Acionistas e restantes *Stakeholders* pela confiança que em nós depositaram.



Miguel Maya

Presidente da Comissão Executiva

Vice-Presidente do Conselho de Administração



Nuno Amado

Presidente do Conselho de Administração

# COMISSÃO EXECUTIVA



**Maria José Campos**  
Vogal da  
Comissão Executiva

**Rui Manuel Teixeira**  
Vogal da  
Comissão Executiva

**Miguel Bragança**  
Vice-Presidente  
da Comissão Executiva



**Miguel Maya**  
Presidente da  
Comissão Executiva



**João Palma**  
Vice-Presidente  
da Comissão Executiva



**José Miguel Pessanha**  
Vogal da  
Comissão Executiva

# INFORMAÇÃO SOBRE O GRUPO BCP



**BICICLETA  
ELÉTRICA  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

Soluções de Crédito Pessoal  
no App Millennium



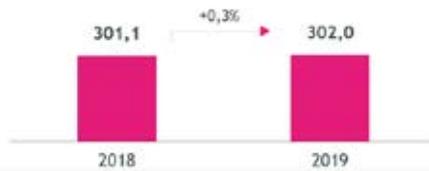
Millennium  
AZUL CONSIGO

Campanha 2019 | Soluções de Crédito Pessoal

# BCP em 2019

## Resultado líquido

(Milhões de euros)



## Resultado antes de impostos

(Milhões de euros)



## Melhoria da qualidade dos ativos

(Mil milhões de euros)



Redução significativa dos NPE (-€1,3 mil milhões face ao final de 2018) e do custo do risco (72pb em 2019), e reforço das coberturas por imparidades e totais

\*Por imparidades (balanço), expectaf loss gap e colaterais.  
NPE incluem apenas crédito a Clientes.

## Capital robusto

(Rácio de capital (fully implemented))



Rácio de capital de 15,6%\*, confortavelmente acima dos requisitos. Geração orgânica de capital e emissões de AT1 (Jan.19) e de T2 (set.19) mais que compensam impactos da aquisição do Euro Bank e relacionados com o fundo de pensões

\*Incluindo resultados não auditados de 2019. \*\*Requisitos prudenciais mínimos aplicáveis a partir de 1 de Janeiro de 2020, conforme comunicado ao mercado em 17 de dezembro de 2019. |  
\*\*\*Depósitos, títulos emitidos, ativos sob gestão, ativos distribuídos e valores de propensão e de investimento.

## Proveitos core (margem financeira + comissões)

(Milhões de euros)



## Imparidades e provisões

(Milhões de euros)



## Reforço de cobertura dos NPE

● Cobertura total\* ● Cobertura por imparidades



## Redução do custo do risco

● Custo do risco PT, pb ● Custo do risco Grupo, pb



## Crescimento dos volumes de negócio

(Consolidado, mil milhões de euros)



Crescimento do negócio, com aumento do crédito performing em €5,0 mil milhões e dos recursos totais de Clientes em €7,7 mil milhões face ao final de 2018

# Principais indicadores <sup>(1)</sup>

Milhões de euros

	2019	2018	2017	2016	2015 (2)	Var. % 19/18
<b>BALANÇO</b>						
Ativo total	81.643	75.923	71.939	71.265	74.885	7,5%
Crédito a clientes (líquido) (3)	52.275	48.123	47.633	48.018	51.022	8,6%
Recursos totais de clientes (3)(4)	81.675	74.023	70.344	65.522	67.754	10,3%
Recursos de clientes de balanço (3)	62.607	56.585	52.688	50.434	52.158	10,6%
Depósitos e outros recursos de clientes (3)	60.847	55.248	51.188	48.798	49.847	10,1%
Crédito a clientes (líquido) / Depósitos e outros recursos de clientes (3)(5)	86%	87%	93%	98%	102%	
Capitais próprios atribuíveis aos Acionistas do Banco e Passivos subordinados	7.697	6.853	7.250	5.927	6.269	12,3%
<b>RESULTADOS</b>						
Margem financeira	1.549	1.424	1.391	1.230	1.191	8,8%
Produto bancário	2.338	2.187	2.197	2.097	2.304	6,9%
Custos operacionais	1.169	1.027	954	780	1.017	13,8%
Imparidades e Provisões	542	601	925	1.598	978	-9,9%
Impostos sobre lucros						
Correntes	101	106	102	113	91	
Diferidos	138	32	-72	-495	-54	
Resultado líquido atribuível a Acionistas do Banco	302	301	186	24	235	
<b>RENDIBILIDADE E EFICIÊNCIA</b>						
Rendibilidade dos capitais próprios médios (ROE)	5,1%	5,2%	3,3%	0,6%	5,3%	
Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Capitais próprios médios (5)(6)	8,9%	8,1%	4,8%	-4,5%	7,3%	
Rendibilidade do ativo médio (ROA)	0,5%	0,6%	0,4%	0,2%	0,5%	
Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Ativo líquido médio (5)(6)	0,8%	0,8%	0,4%	-0,3%	0,5%	
Taxa de margem financeira	2,2%	2,2%	2,2%	1,9%	1,8%	
Produto bancário / Ativo líquido médio (5)(6)	2,9%	3,0%	3,0%	2,8%	3,0%	
Rácio de eficiência (5) (6)	50,0%	47,0%	43,4%	37,2%	44,2%	
Rácio de eficiência (5)(6)(7)	47,2%	45,6%	44,1%	46,1%	43,9%	
Rácio de eficiência - atividade em Portugal (5)(6)(7)	47,5%	46,6%	44,5%	47,1%	41,1%	
Custos com o pessoal / Produto bancário (5)(6)(7)	26,9%	25,9%	24,6%	25,9%	24,7%	
<b>QUALIDADE DO CRÉDITO</b>						
Crédito vencido há mais de 90 dias / Crédito a clientes (3)	2,7%	3,8%	5,8%	6,8%	7,3%	
Imparidade do crédito / Crédito vencido há mais de 90 dias (3)	164,8%	148,1%	113,2%	107,0%	86,2%	
Stock de Non-performing exposures (3)	4.206	5.547	7.658	9.374	10.581	
Non-performing exposures / Crédito a clientes (3)	7,7%	10,9%	15,0%	18,1%	19,4%	
Custo do risco (líquido de recuperações) (3)	72 p.b.	92 p.b.	122 p.b.	216 p.b.	150 p.b.	
Crédito reestruturado (3)	3.097	3.598	4.184	5.046	5.393	
Crédito reestruturado / Crédito a clientes (3)	5,7%	7,1%	8,2%	9,7%	9,9%	
<b>CAPITAL (8)</b>						
Rácio common equity tier I phased-in (9)	12,2%	12,1%	13,2%	12,4%	13,3%	
Rácio common equity tier I fully-implemented (9)	12,2%	12,0%	11,9%	9,7%	10,2%	
Rácio total fully implemented (9)	15,6%	13,5%	13,7%	10,5%	11,3%	
Fundos próprios	7.036	5.688	5.932	5.257	6.207	
Ativos ponderados pelo risco	45.031	41.883	40.171	39.160	43.315	
<b>AÇÃO BCP</b>						
Capitalização bolsista (ações ordinárias)	3.065	3.469	4.111	843	2.887	
Resultado líquido por ação básico e diluído ajustados (euros)	0,018	0,020	0,014	0,019	0,232	
Valores de mercado por ação (euros) (10)						
Máximo	0,2889	0,3339	0,2720	0,6459	1,2388	
Mínimo	0,1771	0,2171	0,1383	0,1791	0,5374	
Fecho	0,2028	0,2295	0,2720	0,1845	0,6317	

- (1) Alguns indicadores são apresentados segundo os critérios de gestão do Grupo, cujos conceitos se encontram descritos e detalhados no glossário e no capítulo dos indicadores alternativos de desempenho, sendo também apresentadas as respetivas reconciliações com os valores contabilísticos. A partir de 31 de maio de 2019, as demonstrações financeiras do Grupo passaram a refletir a consolidação do Euro Bank S.A., entidade adquirida pelo Bank Millennium S.A.
- (2) No âmbito do processo de fusão com o Banco Privado Atlântico, o Banco Millennium em Angola foi classificado contabilisticamente como operação em descontinuação no primeiro trimestre de 2016, produzindo efeitos na mesma rubrica nos exercícios de 2016 e de 2015, dado que a informação com referência a 31 de dezembro de 2015 foi reapresentada nas demonstrações financeiras consolidadas do Millennium bcp. Após a concretização da fusão, a participação detida no Banco Millennium Atlântico, entidade resultante da fusão, passou a ser registada como associada e os respetivos resultados a serem relevados pelo método da equivalência patrimonial.
- (3) Em 2015, ajustado dos montantes relativos ao Banco Millennium Angola, classificado contabilisticamente como operação descontinuada ou em descontinuação.
- (4) Em 30 de junho de 2018, os conceitos subjacentes ao apuramento dos recursos de clientes fora de balanço foram alterados no sentido de refletir o novo quadro legal e regulamentar imposto pela Diretiva dos mercados de instrumentos financeiros II (DMIF II), bem como alterações implementadas ao nível do perímetro considerado e dos critérios adotados, nomeadamente no que respeita à inclusão dos montantes detidos por clientes no âmbito da colocação de produtos de terceiros, que contribuem para o reconhecimento de comissões ("ativos distribuídos"). A informação com referência a 31 de dezembro de 2017, 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2015 está apresentada considerando o novo critério.
- (5) De acordo com a Instrução do Banco de Portugal n.º 16/2004, na versão vigente em 31 de dezembro de 2019. Na sequência da revogação, em 2018, da Instrução do Banco de Portugal n.º 22/2011, que definia os critérios para o apuramento do montante do crédito, o rácio "Crédito a clientes (líquido)/Depósitos e outros recursos de clientes", passou a ser calculado de acordo com os critérios de gestão utilizados pelo Grupo, tendo os valores históricos sido reexpressos em conformidade.
- (6) Dada a classificação contabilística do Banco Millennium Angola como operação em descontinuação em 31 de março de 2016, os saldos do balanço consolidado incluem os valores do Banco Millennium Angola até ao desreconhecimento determinado pela conclusão da operação de fusão com o Banco Privado Atlântico, em abril de 2016, enquanto o respetivo contributo para o resultado consolidado está refletido nas rubricas de resultados em operações descontinuadas ou em descontinuação e de Interesses que não controlam durante todo aquele período, não influenciando assim as restantes rubricas da demonstração de resultados consolidada.
- (7) Exclui o impacto dos itens específicos: impacto negativo de 66 milhões de euros em 2019, dos quais 40 milhões de euros referentes a custos de reestruturação e compensação pelo ajuste temporário dos salários, ambos reconhecidos como custos com o pessoal na atividade em Portugal e 26 milhões de euros relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca, maioritariamente como outros gastos administrativos. Em 2018, o impacto também foi negativo, no montante de 29 milhões de euros, dos quais 27 milhões de euros referentes a custos de reestruturação, reconhecidos como custos com o pessoal e 3 milhões de euros associados ao projeto de transformação digital em curso, reconhecidos como outros gastos administrativos, ambos na atividade em Portugal. Em 2017 e em 2016, o impacto foi positivo, reconhecido em custos com o pessoal na atividade em Portugal, decorrente dos proveitos de negociação/revisão do ACT líquidos de custos de reestruturação, no montante de 14 milhões de euros e 186 milhões de euros respetivamente. Em 2015, o impacto foi negativo no montante de 6 milhões de euros, contabilizados como custos com o pessoal na atividade em Portugal, associados ao programa de reestruturação e reformas antecipadas. No cálculo dos indicadores de rentabilidade e eficiência, em 2019, não estão também a ser considerados os itens específicos relevados no produto bancário, no valor de 1 milhão de euros, relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos na subsidiária polaca.
- (8) De acordo com os requisitos previstos na CRD IV/CRR para o período transitório (*phased-in*).
- (9) Os valores referentes a 2019 incluem os resultados líquidos acumulados do ano.
- (10) Valor de mercado por ação ajustado da operação de reagrupamento das ações representativas do capital social em outubro de 2016 e do aumento de capital, efetuado em fevereiro de 2017.

**SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS (1)**

	Unid.	2019	2018	2017	2016	2015	Var. % 19/18
<b>CLIENTES</b>							
Número total de Clientes	Milhares	6.617	5.827	5.429	5.482	5.557	13,6%
Número de Clientes Ativos (2)	Milhares	5.598					
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	301	327	343	362	603	-7,9%
Reclamações registadas (3)	Número	136.562	108.244	76.918	72.498	79.108	26,2%
Reclamações resolvidas	Percentagem	92,2%	99,3%	97,7%	93,2%	97,2%	---
<b>ACESSIBILIDADES</b>							
Sucursais	Número	1.536	1.101	1.120	1.163	1.342	39,5%
Atividade em Portugal		505	546	578	618	671	-7,5%
Atividade Internacional		1.031	555	542	545	671	85,8%
Sucursais abertas ao Sábado		143	122	118	112	144	17,2%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		875	866	800	828	978	1,0%
Internet	Nº de utilizadores	2.214.885	1.980.905	1.665.987	1.700.114	1.541.811	11,8%
Call Center	Nº de utilizadores	431.169	429.982	353.003	261.620	273.610	0,3%
Mobile banking	Nº de utilizadores	2.601.401	2.106.289	1.520.378	1.268.804	929.401	23,5%
ATM	Número	2.988	2.952	2.950	2.965	3.115	1,2%
<b>COLABORADORES</b>							
Colaboradores Portugal	Número	7.204	7.095	7.189	7.333	7.459	1,5%
Colaboradores Internacional	Número	11.377	8.972	8.653	8.594	8.580	26,8%
<b>INDICADORES LABORAIS (4)</b>							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva (Portugal, Polónia e Moçambique)		28	28	28	26	34	0,0%
Alta Direção		221	178	150	146	171	24,2%
Direção		2.157	1.728	1.642	1.669	1.702	24,8%
Comerciais		10.664	9.446	9.424	9.453	10.406	12,9%
Técnicos		4.388	3.682	3.531	3.459	3.609	19,2%
Outros		1.116	1.027	1.061	1.167	1.330	8,7%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		3.350	2.393	2.235	2.225	3.029	7,1%
[30-50[		10.648	9.318	9.498	9.820	10.673	-1,9%
>=50		4.583	4.350	4.103	3.875	3.550	6,0%
Média de idades	Anos	41	41	41	41	38	0,0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		16.840	14.685	14.668	14.876	15.904	14,7%
Contrato a termo		1.681	1.376	1.168	1.044	1.035	22,2%
Estagiários		453	339	208	0	313	33,6%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	254	215	187	202	153	18,1%
Taxa de recrutamento	Percentagem	12,5%	12,3%	9,7%	8,2%	7,3%	---
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	16,3%	16,6%	18,5%	18,0%	16,4%	---
Taxa de saídas	Percentagem	11,9%	11,0%	10,3%	9,1%	10,0%	---
Livre associação (5)	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,7%	99,6%	99,6%	99,5%	---
Colaboradores sindicalizados		76,9%	78,6%	78,5%	78,9%	72,0%	---
<b>Higiene e segurança no trabalho (HST)</b>							
Visitas de HST	Número	184	159	376	194	180	14,5%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	1	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	4,8%	4,3%	4,2%	4,0%	3,6%	---
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,3	1,1	1,9	1,7	4,8%
<b>AMBIENTE</b>							
Emissão de gases com efeito de estufa (6)	tCO <sub>2</sub> eq	50.714	50.588	55.683	59.864	58.439	0,2%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	65.989	59.664	63.131	68.055	76.513	10,6%
Produção de resíduos	t	617	677	605	555	1.180	-8,9%
Consumo de água (8)	m <sup>3</sup>	276.460	281.666	366.872	372.409	229.012	-1,8%
<b>FORNECEDORES</b>							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	91,4%	92,2%	86,4%	91,7%	92,8%	---
<b>DONATIVOS</b>							
	Milhões de euros	2,1	2,0	1,9	1,7	2,0	8,6%

(1) Dados de 2016 a 2019 não incluem Angola, cuja operação deixou de ser consolidada pelo método integral, sendo contabilisticamente classificada como operação em descontinuação em 2016.  
(2) 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.  
(3) 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.  
(4) Informação do número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia.  
(5) Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho - Portugal e Moçambique -, Sindicato - Portugal e Moçambique.  
(6) Dados não incluem Moçambique desde 2015.  
(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.  
(8) Dados não incluem Suíça, nem Moçambique desde 2015.

# Informação sobre o Grupo BCP

## Breve descrição

O Banco Comercial Português, S.A. ("BCP", "Millennium bcp" ou "Banco") é o maior banco privado português. O Banco, com centro de decisão em Portugal, pauta a sua atuação pelo respeito pelas pessoas e pelas instituições, pelo enfoque no Cliente, pela vocação de excelência, pela confiança, pela ética e pela responsabilidade, sendo líder destacado em várias áreas de negócio financeiro no mercado português e uma instituição de referência a nível internacional. O Banco assume uma posição de destaque em África, através das suas operações bancárias em Moçambique (em Angola, o Banco Millennium Angola - BMA fundiu-se com o Banco Privado Atlântico - BPA), e na Europa, através das suas operações na Polónia e Suíça. Desde 2010, o Banco opera em Macau através de uma sucursal de pleno direito.

## História

O BCP foi constituído em 17 de junho de 1985 como uma sociedade de responsabilidade limitada ("sociedade anónima") organizada segundo as leis de Portugal, na sequência da desregulamentação do sector bancário português. O BCP foi fundado por um grupo de mais de 200 acionistas e uma equipa de profissionais bancários experientes que procuraram capitalizar a oportunidade de formar uma instituição financeira independente que servisse o então subdesenvolvido mercado financeiro português de forma mais eficaz do que os bancos estatais.

Enquanto o desenvolvimento do Banco foi inicialmente caracterizado pelo crescimento orgânico, uma série de aquisições estratégicas ajudou a solidificar a sua posição no mercado português e a aumentar a oferta de produtos e serviços financeiros. Em março de 1995, o BCP adquiriu o controlo do Banco Português do Atlântico S.A. ("Atlântico"), que era então o maior banco privado em Portugal. Seguiu-se uma oferta de aquisição conjunta sobre todo o capital do Atlântico. Em junho de 2000, o Atlântico foi incorporado no BCP. Em 2000, o BCP adquiriu a Império, juntamente com o Banco Mello e o Banco Pinto & Sotto Mayor.

Em 2004, com vista a reforçar o seu enfoque no *core business* de distribuição de produtos financeiros e otimizar o consumo de capital, o BCP vendeu ao grupo Caixa Geral de Depósitos as seguradoras Império Bonança, Seguro Directo, Impergesto e Servico-commercial. O BCP celebrou ainda acordos com a Fortis (atualmente Ageas) para o controlo da gestão das seguradoras Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, SA, da Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, SA e da Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA, bem como da gestora

de fundos de pensões, PensõesGere - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, SA

Após a consolidação da sua posição no mercado bancário português, o Banco concentrou-se no desenvolvimento do seu negócio de retalho em novas regiões, com o objetivo de alcançar posições significativas em mercados emergentes na Europa e em África. O Banco concentrou-se em negócios com fortes perspectivas de crescimento em mercados com uma estreita ligação histórica a Portugal ou com grandes comunidades de origem portuguesa (como Angola, Moçambique, Estados Unidos, Canadá, França, Luxemburgo e Macau), bem como em mercados onde o, bem-sucedido, modelo de negócios do Banco pudesse ser exportado e adaptado para atender às suas particularidades, como por exemplo na Polónia, Grécia e Roménia.

O Banco tem procurado implementar uma estratégia consistente de segmentação de mercado e, até 2003, os diferentes segmentos eram abordados por meio de redes de distribuição autónomas operando sob uma variedade de marcas. Em outubro de 2003, o BCP iniciou o processo de substituição destas marcas em Portugal por uma marca única: Millennium bcp. O *rebranding* noutros mercados foi concluído em 2006. Todas as operações do Banco passaram a ser desenvolvidas sob a marca "Millennium". Em Portugal, o Banco também opera sob a marca "ActivoBank".

Em 2004, o Banco alienou os seus negócios de seguros não vida e ainda uma parte do seu negócio de seguros de vida ao estabelecer uma *joint venture* com a Ageas (anteriormente Fortis), denominada Millennium bcp Ageas, da qual 51% é detida pela Ageas e 49% pelo Banco.

Nos últimos anos, o Banco voltou a concentrar-se nas operações que considera essenciais para os seus negócios. Como parte deste novo enfoque, o Banco alienou várias das suas operações internacionais (em França, Luxemburgo, Estados Unidos, Canadá, Grécia, Turquia e Roménia), mantendo protocolos comerciais para facilitar as remessas de emigrantes portugueses nalguns mercados. Em 2010, o Banco transformou a sua sucursal *off-shore* de Macau numa sucursal *on-shore*.

Em fevereiro de 2012, o Banco adotou uma reestruturação administrativa através da introdução de um modelo de gestão e supervisão monista, em que o Conselho de Administração inclui a Comissão Executiva e a Comissão de Auditoria (esta última composta por membros não executivos, de acordo com a lei aplicável).

Em dezembro de 2012, o Banco preparou e apresentou ao governo português um Plano de Reestruturação, exigido pela legislação nacional e pelas regras europeias aplicáveis em matéria de auxílios estatais. O Plano de Reestruturação foi formalmente apresentado pelo governo português à Comissão Europeia e, em julho de 2013, o Banco acordou com a Comissão Europeia um Plano de Reestruturação, que implicava atingir uma melhoria da rentabilidade do Banco, em Portugal, através de, entre outros, redução de custos. Em setembro de 2013, a Direção-Geral de Concorrência anunciou a sua decisão formal relacionada com o seu acordo com as autoridades portuguesas relativamente ao Plano de Reestruturação do Banco. De acordo com a decisão, o Plano de Reestruturação do Banco foi considerado em conformidade com as regras da União Europeia relativas aos auxílios estatais, demonstrando a viabilidade do Banco sem a continuação do apoio estatal. O Plano de Reestruturação implementado visava fortalecer a estratégia do Banco, concentrando-o nas suas atividades *core*.

Em maio de 2014, como parte de um processo que visava reorientar as atividades básicas definidas como prioritárias no seu Plano Estratégico, o Banco anunciou que concordava com o grupo internacional de seguros Ageas em reformular parcialmente os acordos estratégicos de parceria firmados em 2004, que incluiu a venda da sua participação de 49% nas companhias de seguros (atualmente detidas conjuntamente) que operam exclusivamente no ramo dos seguros não vida, ou seja, a Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, SA e a Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, SA.

Em abril de 2016, o Banco anunciou a conclusão da fusão entre o Banco Millennium Angola, SA e o Banco Privado Atlântico, SA, resultando no segundo maior banco privado em crédito à economia em Angola, com uma quota de mercado de aproximadamente 10% em volume de negócios.

O BCP anunciou, em janeiro de 2017, uma emissão de capital através de emissão de direitos de subscrição com preferência para os atuais acionistas transferíveis no montante de 1,3 mil milhões de euros. O objetivo desta transação foi antecipar o reembolso integral dos restantes títulos subscritos pelo Estado e a remoção das principais restrições relacionadas com o auxílio estatal, incluindo a proibição de distribuição de dividendos, o risco potencial de alienação de atividades *core* e o risco de conversão. Esta transação foi projetada para fortalecer o balanço através da melhoria do rácio de CET1 *fully implemented* e do *Texas ratio*, alinhando-os com os novos *benchmarks* do setor e colocando-o acima dos requisitos regulatórios.

Em 27 de dezembro de 2019 foi celebrada a escritura de fusão do Banco de Investimento Imobiliário, S.A., uma subsidiária detida a 100% pelo Banco Comercial Português, S.A., por incorporação neste último, tendo-se concluído o processo de incorporação do Banco de Investimento Imobiliário, S.A. no Banco Comercial Português, S.A.

Aprovação da fusão do Bank Millennium S.A. com o Euro Bank S.A., em 27 de agosto de 2019, na Assembleia Geral Extraordinária do Bank Millennium, que contou com a participação de 216 acionistas representando 78,53% do capital social do Banco. A conclusão da integração do Eurobank S.A. no Bank Millennium S.A. ocorreu em novembro, tendo o Banco resultante da fusão passado a operar com uma única marca, um único sistema operativo e uma única entidade jurídica.

O Millennium executou com sucesso uma recuperação operacional, reforçando a sua posição financeira e de capital, apesar da envolvente adversa no setor bancário no seu mercado *core*. Esta posição reflete a implementação com sucesso do seu plano de reestruturação, compreendendo uma redução de custos de aproximadamente 40% em Portugal, desde 2011, e uma redução de NPE de mais de 60% a nível consolidado, desde 2013 (de 13,7 mil milhões de euros para 4,2 mil milhões de euros em dezembro de 2019). Três competências distintas estiveram no centro dessa recuperação: um modelo de relacionamento voltado para o Cliente, liderança de mercado em eficiência e operações internacionais competitivas.

## Governance

O Banco Comercial Português, S.A. adota um modelo de administração e fiscalização monista, composto por Conselho de Administração (CA), que inclui uma Comissão Executiva (CE) e uma Comissão de Auditoria composta unicamente por administradores não executivos. A Sociedade integra ainda um Conselho de Remunerações e Previdência (CRP) e um Conselho Estratégico Internacional.

O Banco conta com um Revisor Oficial de Contas e com uma empresa de auditores externos que procede à auditoria das contas individuais e consolidadas do Banco, eleitos em Assembleia Geral.

Na Assembleia Geral de Acionistas realizada em 22 de maio de 2019 foi ratificada a cooptação de um Administrador não executivo, Fernando da Costa Lima, para o exercício de funções no mandato em curso que termina em 2021, preenchendo uma vaga de vogal da Comissão de Auditoria, foi designada como Presidente da Comissão de Auditoria a Prof.<sup>a</sup> Cidália Lopes, que havia sido eleita em 30 de maio de 2018 como vogal desta Comissão, e o Eng.<sup>o</sup> Nuno Alves foi eleito vogal do CRP, preenchendo uma vaga existente neste corpo social.

A Assembleia Geral é o órgão máximo da sociedade que representa a universalidade dos acionistas, sendo as suas deliberações vinculativas para todos eles quando tomadas nos termos da lei e dos estatutos. À Assembleia Geral compete:

- Eleger e destituir a sua própria Mesa, bem como os membros dos órgãos de administração e fiscalização e o CRP;
- Aprovar alterações do contrato da sociedade;
- Deliberar sobre o relatório de gestão e contas do exercício e propostas de aplicação de resultados;
- Deliberar sobre as matérias que lhe sejam submetidas a pedido dos órgãos de administração e fiscalização;

- Deliberar sobre todas as matérias que lhe sejam especialmente cometidas pela lei ou pelos Estatutos, ou que não estejam compreendidas nas atribuições de outros órgãos da sociedade.

O CA é o órgão de governo do Banco competindo-lhe, nos termos da lei e dos estatutos, os mais amplos poderes de gestão e de representação da sociedade.

Nos termos dos Estatutos do Banco, o CA é composto por um mínimo de 15 e um máximo de 19 membros com e sem funções executivas, eleitos pela Assembleia Geral por um período de quatro anos, sendo permitida a sua reeleição. No final de 2019, o Conselho de Administração era composto por 17 membros, sendo 6 executivos e 11 não executivos, destes, são qualificados como independentes 5 membros.

O CA iniciou funções em 23 de julho de 2018 e em 24 de julho de 2018 nomeou uma CE, composta por seis dos seus membros, tendo o Presidente da CE sido indicado pela Assembleia Geral.

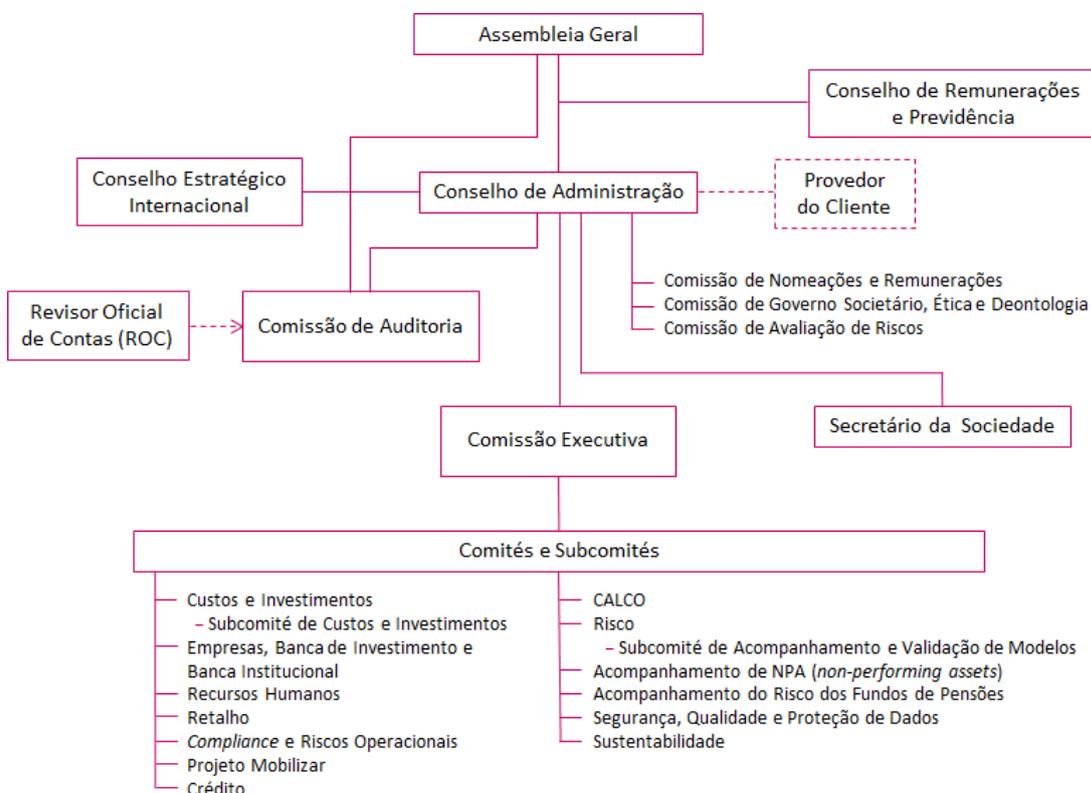
O CA delegou na CE a gestão corrente do Banco, sendo esta Comissão coadjuvada, no exercício dessa função de gestão, por vários comités e subcomités aos quais compete o especial acompanhamento de algumas matérias relevantes.

A fiscalização da sociedade é assegurada por uma Comissão de Auditoria, eleita pela Assembleia Geral, e composta por um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, eleitos em conjunto com os demais administradores, devendo as listas propostas para o CA discriminar os membros que se destinam a integrar a Comissão de Auditoria e indicar o respetivo Presidente.

O CRP é eleito pela Assembleia Geral.

O Secretário da Sociedade e o Secretário Suplente são nomeados pelo CA, cessando funções com o termo do mandato do Conselho que os tenha designado.

## Modelo de Governo Corporativo



## Identificação e Composição dos Órgãos Sociais e Comissões do Conselho de Administração

	Conselho de Administração	Comissão Executiva	Comissão de Auditoria	Conselho de Remunerações e Previdência	Conselho Estratégico Internacional <sup>9</sup>	Comissão de Governo Societário, Ética e Deontologia	Comissão de Nomeações e Remunerações	Comissão de Avaliação de Riscos
Nuno Manuel da Silva Amado (Presidente do CA)	•				•			
Jorge Manuel Baptista Magalhães Correia (Vice-Presidente do CA e Presidente do CRP)	•			•				
Valter Rui Dias de Barros (Vice-Presidente do CA)	•		•			•		
Miguel Maya Dias Pinheiro (Vice-Presidente do CA e CEO)	•	•			•			
Ana Paula Alcobia Gray	•			•				•
Cidália Maria Mota Lopes (Presidente da Comissão de Auditoria)	•		•					
Fernado da Costa Lima**	•		•					
João Nuno de Oliveira Jorge Palma	•	•						
José Manuel Alves Elias da Costa (Presidente da CNR)	•					•	•	•
José Miguel Bensliman Schorchot da Silva Pessanha	•	•						
Lingjiang Xu (Presidente do CGSED)	•					•	•	
Maria José Henriques Barreto de Matos de Campos	•	•						
Miguel de Campos Pereira de Bragança	•	•						
Rui Manuel da Silva Teixeira	•	•						
Teófilo César Ferreira da Fonseca (Presidente da CAR)	•						•	•
Wan Sin Long	•		•					•
Xiao Xu Gu (Julia Gu)	•							
António Vitor Martins Monteiro					•			
Nuno Maria Pestana de Almeida Alves				•				

<sup>9</sup> Presidente e Vice-presidente a nomear

<sup>\*\*</sup> Aguarda autorização do BdP/BCE para o exercício das respetivas funções

# Principais eventos em 2019

## JANEIRO

- Emissão de obrigações perpétuas, representativas de dívida subordinada classificada como instrumento de fundos próprios adicionais de nível 1 (*Additional Tier 1*), no montante de 400 milhões de euros, com opção de reembolso antecipado pelo Banco a partir do final do 5.º ano e uma taxa de juro de 9,25% ao ano durante os primeiros 5 anos.
- A autoridade da concorrência polaca deu o acordo à compra do Eurobank (unidade do Société Générale na Polónia) por parte do Bank Millennium.
- O Millennium bcp e a Instituição Financeira de Desenvolvimento assinaram um contrato relativo a um empréstimo de 60 milhões de euros para financiar empresas de média dimensão.

## FEVEREIRO

- Numa iniciativa conjunta com a Câmara Municipal de Cascais, mais de 50 voluntários do Millennium bcp plantaram 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais.

## MARÇO

- Melhoria das notações de *rating* dos Depósitos de longo prazo em um nível pela DBRS, refletindo a introdução, em Portugal, do regime de preferência total dos depositantes nos processos de insolvência e resolução bancários por intermédio da Lei n.º 23/2019, de 13 de março de 2019.
- O Millennium bcp e o Fundo Europeu de Investimento assinaram dois acordos ao abrigo dos programas COSME e InnovFin, da Comissão Europeia, garantindo uma linha de financiamento de 500 milhões de euros, destinados a mais de 1.150 Pequenas e Médias Empresas em Portugal e uma extensão do acordo InnovFin, providenciando 400 milhões de euros adicionais a mais de 750 PME e *mid-caps* inovadoras em Portugal.
- Assinatura de um protocolo entre o Millennium bcp e a COSEC - Companhia de Seguros de Crédito para distribuição de seguros de crédito nas redes comerciais do Millennium bcp.

## ABRIL

- Melhoria da notação de *rating* de depósitos para Ba1 e de dívida sénior para Ba2, pela Moody's em 1 de abril.
- Bank Millennium, na Polónia, premiado pela quinta vez com o "POLITYKA CSR Silver Leaf 2019", prémio atribuído às empresas que implementam políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa nas suas atividades diárias.
- Millennium bim ofereceu fontanário à população de Namialo, na Província de Nampula, em Moçambique, garantindo acesso a água potável a uma população de mais de 5.000 habitantes.

## MAIO

- Assembleia Geral Anual de Acionistas, em 22 de maio, tendo estado presentes Acionistas detentores de 64,59% do respetivo capital social, destacando-se as seguintes deliberações: aprovação do relatório de gestão, o balanço e as contas individuais e consolidadas e da proposta de aplicação de resultados para o exercício de 2018; aprovação da ratificação da cooptação de Fernando Costa Lima como membro do Conselho de Administração e da Comissão de Auditoria para o exercício de funções no mandato que termina em 2021; designação de Cidália Maria da Mota Lopes para Presidente da Comissão de Auditoria para o exercício de funções no mandato que termina em 2021; eleição de Nuno Maria Pestana de Almeida Alves para membro do Conselho de Remunerações e Previdência; eleição da Deloitte & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., que indicou para a representar o sócio Paulo Alexandre de Sá Fernandes, ROC n.º1456, como Revisor Oficial de Contas, e de Jorge Carlos Batalha Duarte Catulo, ROC n.º 992, como seu suplente; recondução da Deloitte & Associados – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, S.A., para exercer funções de Auditor Externo no biénio 2019/2020.
- Bank Millennium S.A., uma subsidiária detida a 50,1% pelo BCP, anunciou ter concluído em 31 de maio a aquisição de ações representativas de 99,787% do capital social do Euro Bank S.A..
- Voluntários Millennium bcp participaram, a nível nacional, na campanha regular de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.

## JUNHO

- BCP anunciou no dia 19 de junho que se encontra em estudo a fusão do Banco de Investimento Imobiliário, S.A., uma subsidiária detida a 100%, por incorporação no Banco Comercial Português, S.A., a concretizar até ao final de 2019.
- Melhoria da notação de *rating* de emitente para a categoria de *investment grade*, pela DBRS em 3 de junho.
- O Bank Millennium, uma das empresas líderes na gestão de políticas e práticas de Responsabilidade Social Corporativa na Polónia, volta a integrar, em 2019, o *ranking* de Empresas Socialmente Responsáveis.

## JULHO

- Melhoria do *rating* de depósitos para a categoria de *investment grade*, pela Moody's.
- Concluída a 5ª edição do programa de literacia financeira "Finacial ABC" do Bank Millennium, na Polónia, dirigido a crianças em idade pré-escolar, que permitiu formar mais de 10.000 alunos de 120 creches de todo o país.
- Millennium bim promoveu a 14ª edição do Torneio Mini-basquete, envolvendo mais de 2.000 atletas com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos de cidades das 11 províncias de Moçambique.
- O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, subscreve a "Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal", iniciativa que visa contribuir para a promoção e o desenvolvimento do financiamento da Neutralidade Carbónica até 2050.

## AGOSTO

- Aprovação da fusão do Bank Millennium S.A. com o Euro Bank S.A., em 27 de agosto de 2019, na Assembleia Geral Extraordinária do Bank Millennium, que contou com a participação de 216 acionistas representando 78,53% do capital social do Banco.
- Lançamento de um serviço inovador a nível nacional que permite a abertura de conta apenas com a apresentação do cartão do cidadão.
- Bank Millennium reabilita, no âmbito do seu programa de Voluntariado corporativo, mais uma escola primária para crianças com necessidades especiais, desta vez em Mońki, na Polónia.

## SETEMBRO

- Aprovação da fusão do Bank Millennium S.A. com o Euro Bank S.A. pelo regulador Polaco (KNF).
- No âmbito do processo negocial encetado com os Sindicatos subscritores dos Acordos Coletivos de Trabalho do Grupo BCP para a revisão das tabelas salariais e outras cláusulas de expressão pecuniária para os anos de 2018 e 2019, o Banco chegou a acordo com o Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas e com o Sindicato dos Bancários do Centro.
- Acordo à proposta de mediação apresentada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, o que se traduz na atualização da tabela salarial e das cláusulas de expressão pecuniária para o ano de 2018 dos Colaboradores filiados no Sindicato dos Bancários do Norte, Sindicato Nacional dos Quadros Técnicos Bancários e Sindicato Independente da Banca, ficando pendente com estes sindicatos o acordo para a revisão da tabela salarial de 2019.
- Notificação pela Autoridade da Concorrência da decisão de condenação proferida no âmbito de um processo por alegadas práticas restritivas da concorrência relativas à partilha de informação comercial sensível entre instituições de crédito nos segmentos do crédito à habitação, crédito ao consumo e crédito a empresas, tendo a coima fixada ao BCP ascendido a 60 milhões de euros.
- Emissão de títulos representativos de dívida subordinada no montante de 450 milhões de euros, com um prazo de 10,5 anos, com opção de reembolso antecipado pelo Banco no final de 5,5 anos, e uma taxa de juro de 3,871%, ao ano, durante os primeiros 5,5 anos (correspondente a um spread de 4,231% sobre a taxa *mid-swaps* de 5,5 anos), inserindo-se esta emissão na estratégia do Millennium bcp de otimizar a sua estrutura de capital e reforçar a sua presença no mercado de capitais internacional.
- No âmbito da sua estratégia de Sustentabilidade, o Millennium bcp subscreveu o "Guia do CEO sobre Direitos Humanos", uma iniciativa do World Business Council for Sustainable Development e do Business Council for Sustainable Development (Portugal).
- Millennium bim criou uma biblioteca na Escola Primária do Siaia, na província de Gaza, em Moçambique, para mais de 3.000 alunos, resultado de mais uma ação de voluntariado realizada no âmbito da 10ª edição das Olimpíadas Bancárias.
- Millennium bim apoia a primeira Ópera Moçambicana, - "O Grito de Mueda" -, estreada no Centro Cultural da Universidade Eduardo Mondlane, em Maputo.

## OUTUBRO

- Registo da fusão do Bank Millennium S.A. com o Euro Bank S.A. no dia 1 de outubro de 2019.
- *Rating* de emitente de longo prazo reafirmado pela S&P em BB e revisão do *outlook* de estável para positivo em 10 de outubro de 2019.
- *Rating* de emitente de longo prazo reafirmado pela Fitch Ratings em BB e revisão do *outlook* de estável para positivo em 30 de outubro de 2019.

## NOVEMBRO

- Conclusão da integração do Eurobank S.A. no Bank Millennium S.A.
- Confirmação do Millennium bcp no índice das 200 empresas mais sustentáveis da Europa, de acordo com o índice de sustentabilidade “Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe”.
- Millennium bcp lançou uma ação interna de recolha de pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor, a favor das crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR.

## DEZEMBRO

- Decisão do Banco Central Europeu sobre os requisitos mínimos prudenciais que deverão ser respeitados em base consolidada a partir de 1 de janeiro de 2020, decisão que se baseia nos resultados do *Supervisory Review and Evaluation Process* (SREP), tendo o requisito de Pilar 2 para o BCP em 2020 sido fixado em 2,25%, mantendo o mesmo valor de 2019.

- Banco de Portugal informou sobre a reserva de fundos próprios que é exigida ao BCP na sua qualidade de “outra instituição de importância sistémica” (O-SII), 1,00% a cumprir a partir de 1 de janeiro de 2022 (atualmente este requisito é de 0,563%, estando sujeito a um período de *phased-in*).
- Celebração, no dia 27 de dezembro de 2019, da escritura de Fusão do Banco de Investimento Imobiliário, S.A., uma subsidiária detida a 100% pelo Banco Comercial Português, S.A., por incorporação neste último, concluindo-se assim o processo de incorporação do Banco de Investimento Imobiliário, S.A. no Banco Comercial Português, S.A.
- Bank Millennium, na Polónia, foi incluído no 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.
- Millennium bcp participou, mais uma vez a nível nacional e com a presença de 120 voluntários, na campanha semestral de recolha de alimentos promovida pelo Banco Alimentar.
- Millennium bcp lançou ação interna de recolha de donativos “Millennium Solidário – Campanha de Natal 2019”, a favor das crianças apoiadas pela Fundação Make-A-Wish.
- Millennium bcp subscreveu o Pacto de Mobilidade Empresarial da Cidade de Lisboa, uma iniciativa conjunta do *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), da Câmara Municipal de Lisboa (CML) e do BCSD Portugal, em que assume o compromisso de, com ações concretas, contribuir para uma mobilidade mais sustentável na região de Lisboa.

## Ação BCP

O índice de bancos europeus valorizou-se 8,2% no ano de 2019, não obstante as incertezas em torno da guerra comercial, em especial entre os EUA e a China, o abrandamento da atividade global, e as incertezas relacionadas com o Brexit e com o impasse governativo em Espanha. A perda de dinamismo da economia global e a incerteza causada pelas designadas guerras comerciais traduziram-se num abrandamento da economia norte-americana, o que levou a Reserva Federal a reduzir a sua taxa de juro de referência em setembro, pela segunda vez neste ano (para 2,00%). A queda da inflação e a desaceleração da economia da área do euro motivaram o Banco Central Europeu a implementar um conjunto alargado de medidas de

política monetária, incluindo o corte da taxa da facilidade de depósito (para -0,50%), o reinício do programa de compra de dívida pública e privada e a introdução de um mecanismo de isenção parcial da taxa de juro negativa nos depósitos dos bancos comerciais junto do banco central (*tiering*). O último trimestre do ano trouxe desenvolvimentos positivos em torno da guerra comercial entre EUA e China, com os dois países a anunciarem a assinatura de um acordo parcial. No Reino Unido, o Partido Conservador conseguiu maioria parlamentar nas eleições, o que trouxe maior clareza em torno do Brexit. Por fim, os bons indicadores de atividade global e os dados de criação de emprego nos EUA foram igualmente catalisadores para a valorização nas bolsas.

### INDICADORES RELATIVOS À AÇÃO BCP

	Unidades	2019	2018
<b>COTAÇÕES AJUSTADAS</b>			
Cotação máxima de fecho	(€)	0,2889	0,3339
Cotação média de fecho	(€)	0,2282	0,2662
Cotação mínima de fecho	(€)	0,1771	0,2171
Cotação de fecho	(€)	0,2028	0,2295
<b>AÇÕES E CAPITALS PRÓPRIOS</b>			
Número de ações ordinárias (em circulação)	(M)	15.114	15.114
Capitais próprios atribuíveis ao grupo	(M€)	6.125	5.780
Capitais próprios atribuíveis às ações ordinárias (1)	(M€)	6.125	5.780
<b>VALORES POR AÇÃO</b>			
Resultado líquido ajustado (EPS) (2) (3)	(€)	0,018	0,020
Valor contabilístico (4)	(€)	0,379	0,382
<b>INDICADORES DE VALORIZAÇÃO PELO MERCADO</b>			
Preço de fecho como múltiplo do valor contabilístico	(PBV)	0,50	0,60
Capitalização bolsista de fecho	(M€)	3.065	3.469
<b>LIQUIDEZ</b>			
Volume transacionado	(M€)	2.528	3.259
Volume transacionado médio diário	(M€)	9,9	12,8
Quantidade de ações transacionadas (3)	(M)	11.144	11.976
Quantidade média diária de ações transacionadas (3)	(M)	43,7	47,0
Rotação do capital (5)	(%)	73,7%	79,2%

(1) Capitais próprios atribuíveis ao grupo menos Ações Preferenciais

(2) Considerando o nº médio de ações em circulação

(3) Ajustado pela operação de aumento de capital concluída em fevereiro de 2017

(4) Considerando o número de ações deduzido do número de ações próprias em carteira

(5) Número total efetivo de ações transacionadas sobre número médio de ações emitidas no período

A ação BCP fechou o ano de 2019 com uma desvalorização de 11,6%, o que compara com uma valorização de 8,2% do índice de bancos europeus (índice EuroStoxx 600 Banks), no mesmo período.

## Análise trimestral da evolução da ação BCP

### 1.º Trimestre: Valorização de 0,3%

Acontecimentos relevantes:

- Divulgação dos resultados relativos ao ano de 2018, que atingiram EUR 301,1 milhões (+61,5% vs 2017);
- *Upgrade* do *rating* da República Portuguesa pela S&P.

### 2.º Trimestre: Valorização de 18,1%

Aspetos positivos:

- Notícias otimistas sobre a economia portuguesa;
- Divulgação de resultados do 1º trimestre de 2019 (EUR 153,8 milhões, +79,7% vs 1º trimestre de 2018);
- *Upgrade* dos *ratings* do BCP pela Moody's em 1 de abril e pela DBRS em 3 de junho.

Aspetos negativos:

- Envolvente geopolítica.

### 3.º Trimestre: Desvalorização de 29,9%

Aspetos positivos:

- *Upgrade* dos *ratings* do BCP pela Moody's em 24 de julho;
- Resultados do 2º trimestre (EUR 15,9 milhões) com muitos extraordinários decorrente sobretudo do contexto de baixas taxas de juro, contudo alinhados com as expectativas dos analistas.

Aspetos negativos:

- Incerteza por parte dos investidores relacionados com a operação na Polónia, face à opinião do Tribunal de Justiça da União Europeia relativamente ao caso dos créditos concedidos em moeda estrangeira pelo sistema financeiro polaco, que no caso do Bank Millennium foram concedidos até 2008;
- Mudança de posição do BCE no que respeita às expectativas de taxas de juro, na sequência do anunciado por Mario Draghi em junho.
- Revisão de índices ocorrida no fecho do dia 20 de setembro que implicou a saída do BCP do índice STOXX600.

### 4.º Trimestre: Valorização de 6,4%

Aspetos positivos:

- Resultados sem efeitos de extraordinários (EUR 100,5 milhões);
- No Reino Unido o Partido Conservador conseguiu maioria parlamentar nas eleições e trouxe maior clareza ao Brexit, com Boris Johnson a garantir que os britânicos iriam sair da União Europeia até 31 de janeiro de 2020;
- Acordo parcial assinado entre os EUA e a China no âmbito da guerra comercial que evitou a entrada em vigor de novas tarifas, que estava prevista para 15 de dezembro, contribuindo para a estabilidade nos mercados financeiros no final do ano.

Aspetos negativos:

- Perspetivas que o BCE prossiga a sua estratégia de manutenção das taxas de juro negativas para além de 2020.

**PERFORMANCE**

Índice	Varição 2019
Ação BCP	-11,6%
Eurostoxx 600 Banks	+8,2%
PSI20	+10,2%
IBEX 35	+11,8%
CAC 40	+26,4%
DAX	+25,5%
FTSE 100	+12,1%
MIB FTSE	+28,3%
Dow Jones	+22,3%
Nasdaq 100	+38,0%
S&P500	+28,9%

Fonte: Euronext, Reuters, Bloomberg

**Liquidez**

Durante o ano de 2019, foi transacionado um volume de 2.528 milhões de euros em ações BCP, o que representou um *turnover* médio diário de 9,9 milhões de euros. Neste período, foram transacionadas 11.144 milhões de ações, correspondendo a um volume médio diário de 43,7 milhões de ações. O índice de rotação de capital situou-se nos 73,7% do número médio anual de ações emitidas.

**Índices em que a ação BCP está representada**

O título BCP integra mais de 50 índices bolsistas nacionais e internacionais, entre os quais se destacam o Euronext 150, o PSI 20 e o PSI Geral.

Índice	Peso
Euronext 150	0,94%
PSI 20	10,64%
PSI Geral	4,87%

Fonte: Euronext, 31 de dezembro de 2019

Adicionalmente, no final de 2019, o Millennium bcp integrava ainda os seguintes índices de Sustentabilidade: “Ethibel EXCELLENCE Investment Register”, “Ethibel Excellence Europe” e “European Banks Index”. O Bank Millennium, na Polónia, é também parte do “WIG-ESG” da Bolsa de Valores de Varsóvia. Já em 2020, o Grupo BCP integrou o Bloomberg Gender-Equality Index.

**Índices de sustentabilidade**



## Factos relevantes comunicados ao mercado e impacto na cotação do título

O quadro seguinte sumariza os factos relevantes diretamente relacionados com o Banco Comercial Português ocorridos durante o ano de 2019, bem como as variações da cotação, quer no dia seguinte quer nos 5 dias subsequentes, e a evolução relativa face aos principais índices de referência nacional e bancário europeu nos períodos mencionados.

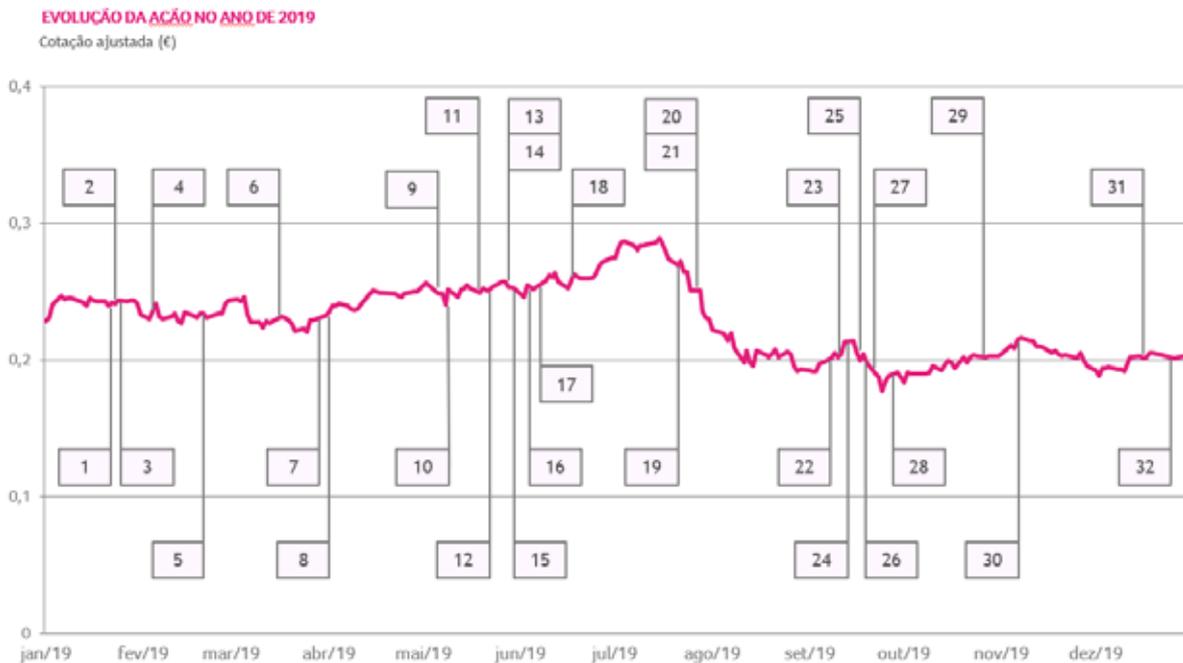
N.º	Data	Factos Relevantes	Var. +1D	Var. face ao PSI20 (1D)	Var. face ao STOXX® Europe 600 Banks (1D)	Var. +5D	Var. face ao PSI20 (5D)	Var. face ao STOXX® Europe 600 Banks (5D)
1	22/jan	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre potencial emissão de títulos de dívida subordinados perpétuos	0,8%	0,5%	0,5%	1,7%	0,8%	1,3%
2	24/jan	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre emissão de títulos de dívida subordinados perpétuos	1,0%	0,0%	-0,6%	-0,2%	-0,7%	1,4%
3	25/jan	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre comunicações de aquisição de títulos de dívida subordinados perpétuos	-0,3%	0,9%	1,3%	-4,5%	-3,8%	-0,9%
4	5/fev	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre resultados do Bank Millennium (Polónia) em 2018	2,5%	1,7%	1,5%	-0,6%	0,1%	-0,6%
5	21/fev	Resultados Consolidados do Millennium bcp em 31 de dezembro de 2018	-1,4%	-1,2%	-1,5%	18,8%	12,0%	14,6%
6	18/mar	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre melhoria do <i>rating</i> dos Depósitos pela DBRS para a categoria de <i>investment grade</i>	-0,3%	-0,7%	-0,5%	-3,8%	-1,2%	1,1%
7	29/mar	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre alteração do representante para as relações com o mercado	1,1%	0,1%	-1,6%	4,9%	2,9%	0,1%
8	1/abr	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre conclusões da reunião do seu Conselho de Administração	0,9%	0,4%	0,2%	3,1%	2,1%	1,4%
9	8/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre resultados do Bank Millennium (Polónia) no 1T 2019	-3,3%	-1,5%	-1,0%	1,7%	3,0%	4,5%
10	9/mai	Resultados Consolidados do Millennium bcp em 31 de março de 2019	4,6%	3,5%	4,4%	6,0%	5,6%	5,6%
11	20/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre comunicação de aquisição de obrigações por pessoa estreitamente relacionada com dirigentes	1,4%	0,9%	0,7%	3,0%	2,2%	4,6%
12	22/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre deliberações da Assembleia Geral Anual	-0,1%	0,9%	1,1%	1,0%	2,2%	3,4%
13	28/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre não-objeção da Autoridade de Supervisão Financeira da Polónia à aquisição do Euro Bank S.A. pelo Bank Millennium S.A.	-1,5%	-0,3%	-0,4%	-0,9%	-0,2%	-0,3%

(Continua)

(Continuação)

N.º	Data	Factos Relevantes	Var. +1D	Var. face ao PSI20 (1D)	Var. face ao STOXX® Europe 600 Banks (1D)	Var. +5D	Var. face ao PSI20 (5D)	Var. face ao STOXX® Europe 600 Banks (5D)
14	28/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre pagamento do dividendo relativo ao exercício de 2018	-1,5%	-0,3%	-0,4%	-0,9%	-0,2%	-0,3%
15	31/mai	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre aquisição do Euro Bank S.A. pelo Bank Millennium S.A.	-2,5%	-1,3%	-2,0%	0,5%	-1,4%	0,2%
16	3/jun	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre melhoria do <i>rating</i> de emitente para a categoria de <i>investment grade</i> , pela DBRS	3,7%	1,9%	1,7%	4,9%	1,2%	3,1%
17	7/jun	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre aprovação do plano de fusão do Bank Millennium S.A. com o Euro Bank S.A.	1,8%	1,2%	0,7%	1,4%	1,6%	1,9%
18	19/jun	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre avaliação de processo de fusão com Banco de Investimento Imobiliário S.A.	-0,6%	-0,6%	0,7%	0,2%	0,5%	2,2%
19	24/jul	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre melhoria do <i>rating</i> de depósitos para a categoria de <i>investment grade</i> , pela Moody's	0,0%	0,4%	0,3%	-12,6%	-8,9%	-8,5%
20	29/jul	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre resultados do Bank Millennium (Polónia) no 1S 2019	-6,0%	-3,9%	-3,6%	-12,5%	-6,9%	-5,3%
21	29/jul	Resultados Consolidados do Millennium bcp em 30 de junho de 2019	-6,0%	-3,9%	-3,6%	-12,5%	-6,9%	-5,3%
22	9/set	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre notificação da Autoridade da Concorrência	2,2%	1,6%	0,1%	6,4%	4,2%	2,2%
23	12/set	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre aprovação do projeto de fusão com Banco de Investimento Imobiliário S.A.	4,4%	3,7%	1,6%	0,0%	-0,5%	-1,0%
24	13/set	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre acordo com sindicatos subscritores dos Acordos Coletivos de Trabalho do Grupo BCP	0,3%	-0,2%	1,5%	-7,2%	-6,6%	-6,2%
25	19/set	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre potencial emissão de títulos de dívida subordinados	-3,1%	-2,7%	-3,9%	-9,8%	-7,2%	-7,9%
26	20/set	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre emissão de títulos de dívida subordinados	-4,1%	-3,2%	-2,0%	-4,8%	-3,2%	-3,1%
30	7/nov	Resultados Consolidados do Millennium bcp em 30 de setembro de 2019	0,6%	0,4%	1,8%	-2,4%	-2,0%	0,6%
31	17/dez	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre requisitos prudenciais mínimos	0,5%	0,9%	0,4%	1,1%	0,9%	1,2%
32	27/dez	Banco Comercial Português, S.A. informa sobre a conclusão do processo de fusão com o Banco de Investimento Imobiliário S.A.	0,6%	1,3%	1,0%	1,7%	2,2%	1,2%

A ilustração do comportamento da ação do BCP durante o ano 2019 é apresentada no gráfico seguinte:



## Política de dividendos

A política de dividendos do Grupo BCP baseia-se em primeiro lugar na retenção de fundos próprios que sejam consistentes com o seu *Risk Appetite Statement* (RAS), a sua avaliação interna de necessidades de capital (ICAAP) e a existência de uma margem de segurança suficiente em relação aos valores comunicados pelo regulador no âmbito da sua avaliação dos riscos do Banco (SREP).

Em função dos objetivos estratégicos apresentados e na correspondente evolução em termos de necessidades de capital existe um objetivo aspiracional de em *steady state* apresentar um *payout ratio* de 40%, sendo, todavia, a decisão final sempre decorrente da política acima referida.

## Acompanhamento de investidores

Durante o ano de 2019, o Banco participou em diversos eventos, tendo estado presente em 13 conferências e 8 *roadshows* na Europa e EUA, onde realizou apresentações institucionais, reuniões *one-on-one* e *group meetings* com investidores. Foram realizadas mais de 300 reuniões com investidores institucionais, o que continua a demonstrar um significativo interesse em relação ao Banco.

## Ações próprias

Em 31 de dezembro de 2019, o Banco Comercial Português, S.A. não detinha ações próprias em carteira, não se tendo realizado nem compras nem vendas de ações próprias ao longo do período. Contudo, estão registados na rubrica Títulos próprios 323.738 ações (31 de dezembro de 2018: 323.738 ações) detidas por clientes. Considerando que para alguns dos referidos clientes existe evidência de imparidade, as ações do Banco por eles detidas foram consideradas como ações próprias e, de acordo com as políticas contabilísticas, abatidas aos capitais próprios.

As ações próprias detidas por entidades incluídas no perímetro de consolidação encontram-se dentro dos limites estabelecidos pelos estatutos do Banco e pelo Código das Sociedades Comerciais.

Relativamente a títulos próprios detidos por empresas associadas do Grupo, em 31 de dezembro de 2019, o Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, S.G.P.S., S.A. detém 142.601.002 ações do BCP (31 dezembro 2018: 142.601.002 ações), no valor total de 28.891.000 euros (31 dezembro 2018: 32.727.000 euros), conforme nota 51.

## Estrutura acionista

De acordo com informação da Interbolsa, em 31 de dezembro de 2019, o número de Acionistas do Banco Comercial Português ascendia a 152.180.

No final de dezembro de 2019, existiam quatro Acionistas com participação qualificada, dois dos quais com uma posição superior a 5% do capital social do Banco.

Estrutura acionista	N.º de Acionistas	% do Capital social
<b>ACIONISTAS INDIVIDUAIS</b>		
Colaboradores do Grupo	2.727	0,26%
Outros	144.846	22,73%
<b>ACIONISTAS EMPRESAS</b>		
Institucionais	323	21,90%
Qualificados	4	52,20%
Outras empresas	4.280	2,91%
<b>TOTAL</b>	<b>152.180</b>	<b>100%</b>

Os Acionistas com mais de 5 milhões de ações representavam 75,81% do capital.

N.º de ações por Acionista	N.º de Acionistas	% do Capital social
> 5.000.000	121	75,81%
500.000 a 4.999.999	1.086	8,02%
50.000 a 499.999	12.674	10,94%
5.000 a 49.999	39.713	4,64%
< 5.000	98.586	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>152.180</b>	<b>100%</b>

Durante o ano de 2019, a estrutura acionista do Banco manteve-se estável, em termos de distribuição geográfica. Em 31 de dezembro de 2019, os Acionistas em Portugal detinham 30,5% do número total de ações do Banco.

	N.º de Ações (%)
Portugal	30,5%
China	27,3%
África	19,7%
Reino Unido / EUA	14,9%
Outros	7,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Participações qualificadas

Em 31 de dezembro de 2019, os Acionistas com participações superiores a 2% do capital social do Banco Comercial Português, S.A. eram os seguintes:

Acionista	N.º ações	31 de dezembro de 2019	
		% do capital social	% dos direitos de voto
Chiado (Luxembourg) S.à r.l., sociedade detida pela Fosun International Holdings Ltd (Grupo Fosun)	4.118.502.618	27,25%	27,25%
<b>TOTAL DO GRUPO FOSUN</b>	<b>4.118.502.618</b>	<b>27,25%</b>	<b>27,25%</b>
Sonangol - Sociedade Nacional de Combustíveis de Angola, EP, diretamente	2.946.353.914	19,49%	19,49%
<b>TOTAL DO GRUPO SONANGOL</b>	<b>2.946.353.914</b>	<b>19,49%</b>	<b>19,49%</b>
BlackRock*	512.328.512	3,39%	3,39%
<b>TOTAL DO GRUPO BLACKROCK</b>	<b>512.328.512</b>	<b>3,39%</b>	<b>3,39%</b>
Fundo de Pensões do Grupo EDP **	311.616.144	2,06%	2,06%
<b>TOTAL DO GRUPO EDP</b>	<b>311.616.144</b>	<b>2,06%</b>	<b>2,06%</b>
<b>TOTAL DE PARTICIPAÇÕES QUALIFICADAS</b>	<b>7.888.801.188</b>	<b>52,20%</b>	<b>52,20%</b>

\* De acordo com o comunicado de 5 de março de 2018 (última informação disponível).

\*\* Imputação de acordo com a alínea f) do nº1 do Art. 20º do Código dos Valores Mobiliários.

Os direitos de voto acima reportados resultam das participações diretas e indiretas dos Acionistas no capital social do Banco Comercial Português, sendo que não foram comunicadas ou apuradas quaisquer outras imputações de direitos de voto previstas no artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários.

# MODELO DE NEGÓCIO



**TER MUNDO  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

A Geração Millennium  
Tem uma nova App.  
INSTALE JÁ



Millennium  
SUA CONEXÃO

Campanha 2019 | Geração Millennium | Nova App

# Enquadramento regulamentar, económico e do sistema financeiro

## Enquadramento regulamentar

Em 2019 destacaram-se (i) a publicação do Regulamento UE 2019/876, que altera o Regulamento (UE) n.º 575/2013, no que diz respeito ao rácio de alavancagem, ao rácio de financiamento estável líquido, aos requisitos de fundos próprios e passivos elegíveis, ao risco de crédito de contraparte, ao risco de mercado, às posições em risco sobre contrapartes centrais, às posições em risco sobre organismos de investimento coletivo, aos grandes riscos e aos requisitos de reporte e divulgação de informações, e o Regulamento (UE) n.º 806/2014, que reforça o quadro para a recuperação e resolução dos bancos em dificuldade financeira; (ii) o processo de implementação de procedimentos compatíveis com os requisitos da Diretiva de Meios e Serviços de Pagamentos (“PSD2”), nomeadamente relacionado com os meios de autenticação forte do cliente; (iii) os desenvolvimentos na definição de indexantes compatíveis com o estipulado no regulamento relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros, entre as quais taxas de juro indexantes, tendo sido definida pelo BCE a nova taxa de referência do mercado interbancário para operações *overnight* (abreviadamente, €STR).

No plano nacional, de assinalar (i) o envio ao Banco de Portugal da informação relativa à concessão de créditos de valor elevado, em cumprimento da Lei 15/2019; (ii) o acompanhamento da recomendação macroprudencial do Banco de Portugal relativamente ao crédito a particulares; (iii) publicação da Lei 23/2019, que respeita à posição dos instrumentos de dívida não garantidos na hierarquia da insolvência, instituindo um novo instrumento de dívida sénior não privilegiada, conferindo um privilégio creditório à generalidade dos depósitos bancários, reforçando a proteção dos depósitos bancários em situações de insolvência ou resolução e (iv) Lei 98/2019 que altera o Código IRC em matéria de imparidades das instituições de crédito e o regime especial aplicável aos ativos por impostos diferidos.

Continuam os trabalhos para uma maior integração dos mercados de capitais ao nível europeu (“União dos Mercados de Capitais”) e para a implementação do terceiro pilar da União Bancária (Sistema Europeu de Garantia de Depósitos e de suporte financeiro ao Fundo Único de Resolução). O desenvolvimento do enquadramento regulamentar e de iniciativas relacionadas com as finanças sustentáveis deu um passo em frente após a Comissão Europeia ter apresentado uma proposta de uniformização do critério que determina se uma atividade económica é sustentável do ponto de

vista do ambiente (“taxonomia”) bem como a nova regulação relativa à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros.

No âmbito do plano de ação e das políticas para a redução do volume de créditos não produtivos - *Non-Performing Loans*, “NPL” entrou em vigor, em abril, a alteração ao regulamento de requisitos de capital que institui a cobertura mínima por imparidades para perdas em ativos improdutivos. Em junho, a diretiva sobre os regimes de reestruturação e insolvência foi publicada. Os Estados-Membros têm até julho de 2021 para a transporem para legislação nacional.

A Comissão Europeia mantém os trabalhos preparatórios na transposição e implementação na EU das reformas de “Basileia III”, tendo vários estudos de impacto sido efetuados pela EBA. As propostas de revisão do regime prudencial visam reduzir a variabilidade dos ativos ponderados pelo risco ao introduzir uma maior sensibilidade nos métodos standard de cálculo de risco de crédito e risco operacional, exigindo um patamar mínimo nos requisitos de capital aos bancos que utilizam modelos internos.

Destaca-se, ainda, de entre as iniciativas no plano regulamentar relevantes para o sistema financeiro português que ocorreram em 2019:

- A Instrução n.º 5/2019 do Banco de Portugal que define os requisitos de informação em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Instrução nº 20/2019, relativa às exposições não produtivas e exposições reestruturadas
- Alterações à recomendação macroprudencial dirigida aos novos contratos de crédito celebrados com consumidores restringindo alguns dos critérios de concessão de crédito;
- No plano macroprudencial, a reserva contracíclica de fundos próprios aplicável às exposições de crédito ao setor privado não financeiro nacional manteve-se em 0% do montante total das posições em risco;
- Foi transposto o Regulamento de Proteção de Dados (regulamento EU n.º 679/2016, Lei n.º 58/2019);
- Lei nº 69/2019, que estabelece um regime geral para a titularização e cria um regime específico para a titularização simples, transparente e padronizada;

- Instrução n.º 5/2020, relativa ao reporte de informação sobre sistemas e instrumentos de pagamento, informação relativa a fraude, publicada, contudo, em 17 de fevereiro de 2020;
- Em 2020, o Banco de Portugal lançou uma consulta pública às regras de governo e de controlo interno, tendo ainda introduzido requisitos adicionais a devedores de risco acrescido

Relevam-se ainda, no domínio da supervisão, a prioridade no acompanhamento da qualidade do crédito, ao nível da redução de NPL mas também da originação, no combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, robustecimento das arquiteturas de defesa dos riscos tecnológicos e digitais, monitorização das estruturas de controlo interno e gestão de risco bem como de governo interno. Os *stress tests* da EBA ocorrerão em 2020, proporcionando um quadro analítico comum para comparar e avaliar a capacidade de resistência dos bancos da UE a choques económicos severos.

O enquadramento regulatório configura um quadro exigente ao nível (i) dos requisitos de capital e liquidez obrigatórios, (ii) controlo interno, governo, adequação de procedimentos e conduta, (iii) do reporte aos supervisores e demais *Stakeholders*, (iv) da segurança das operações e (v) reposicionamento da oferta em função dos impactos prospetivados para o negócio. Desta forma, o Banco tem implementado, ou está a implementar, projetos estratégicos, bem como ações e medidas tendo em vista o adequado cumprimento da regulação e dotar-se com as capacidades e agilidade necessárias para fazer face aos desafios colocados pelo constante evoluir do quadro regulamentar.

## Enquadramento económico

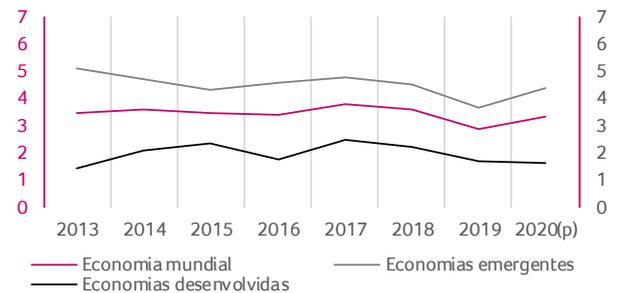
### Enquadramento económico mundial

De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), em 2019, a economia mundial deverá ter desacelerado significativamente (de 3,6% para 2,9%) em resultado de perturbações no comércio internacional, da intensificação de tensões geopolíticas e da perda de vigor de importantes mercados emergentes.

Para 2020, o FMI traçava um cenário de recuperação da atividade económica global, assente na expectativa de aceleração das economias emergentes, enquanto o PIB agregado dos países desenvolvidos deverá voltar a abrandar. Esta previsão estava, no entanto, sujeita a importantes riscos descendentes relacionados, nomeadamente, com o desempenho da economia chinesa.

### ECONOMIA MUNDIAL DESACELEROU EM 2019

Taxa de variação anual do PIB real (em %)



Fonte: FMI WEO (janeiro de 2020)

## Mercados financeiros globais

A evolução dos mercados financeiros no decurso de 2019 ficou marcada pela inversão da tendência de normalização da política monetária global ditada pelo enfraquecimento do crescimento económico. Em particular, nos EUA, onde o processo de subida das taxas de juro estava mais adiantado, a Reserva Federal reduziu a taxa de juro de referência de 2,50% para 1,75% e reintroduziu o programa de compra de títulos de dívida. De modo semelhante, o Banco Central Europeu (BCE) anunciou a diminuição da taxa de depósito para valores ainda mais negativos (de -0,40% para -0,50%) e retomou o seu programa de compra de ativos.

Como consequência verificou-se uma apreciação substancial da maioria das classes de ativos, incluindo as ações, as obrigações de dívida soberana e empresarial e o ouro. Na vertente cambial, assistiu-se a um padrão de relativa estabilidade entre as divisas dos países desenvolvidos e a uma depreciação das moedas dos mercados emergentes.

No que respeita à evolução das taxas Euribor, a redução da taxa de depósito do BCE ditou a sua permanência abaixo de zero em toda a extensão da curva.

### ÍNDICE ACIONISTA MUNDIAL VALORIZOU-SE



Fonte: Datastream

## Perspetivas para a economia portuguesa

Em 2019, a economia portuguesa cresceu 2,2%, contrariando as expectativas que apontavam para níveis de expansão mais moderados, tendo em conta o abrandamento da atividade global. Efetivamente, observou-se ao longo do ano uma desaceleração das exportações de bens e serviços, a qual, no entanto, foi compensada pelo dinamismo do consumo privado, num quadro de melhoria do mercado de trabalho, e pela aceleração do investimento fixo, que contou com o forte impulso do setor da construção, num contexto de grande vigor do mercado imobiliário nacional.

A melhoria da situação económica, a par com a redução dos custos de financiamento da República Portuguesa, contribuiu para o reforço do processo de consolidação das finanças públicas. Em 2019, o saldo orçamental foi de 0,2% e o rácio da dívida pública, que em 2014 atingiu um máximo histórico de 132,9% do PIB, tenha diminuído em 2019 para 117,7% do PIB.

Porém, ao nível das contas externas, o enfraquecimento do crescimento das exportações deverá ter-se refletido num saldo ligeiramente negativo da balança de transações correntes, pondo fim a um período de seis anos consecutivos de excedentes.

Em 2020, a Comissão Europeia (CE) prevê uma ligeira desaceleração do PIB português, num contexto de estabilização da procura doméstica, após os elevados níveis de crescimento observados nos últimos anos, e de forte incerteza quanto à evolução da economia mundial.

## Operações internacionais

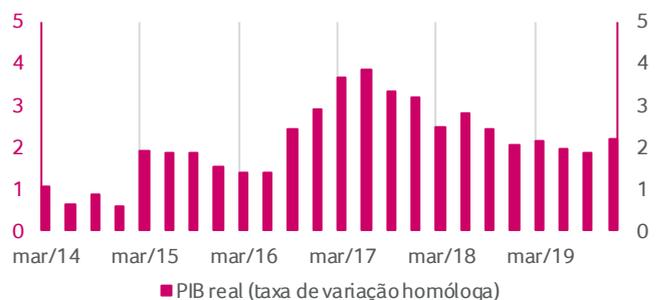
Na Polónia, o PIB cresceu 4,1% em 2019, impulsionado pelo consumo privado, que tem beneficiado de medidas de estímulo orçamental e da melhoria do mercado de trabalho. Em contraste, o investimento e as exportações têm vindo a denotar maior moderação. Em 2020, à medida que os efeitos da política orçamental se forem dissipando e o mercado laboral estabilize, é expectável que o PIB apresentasse taxas de crescimento mais próximas de 3%, de acordo com a previsão

da CE. Não obstante o desempenho muito favorável da atividade económica, o zloti depreciou-se no conjunto do ano, refletindo o aumento dos níveis de volatilidade nos mercados financeiros internacionais, em particular a partir da segunda metade do ano.

Em Moçambique, o crescimento do PIB no ano transato deverá ter sido o mais fraco desde 2016 (2,2%, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística de Moçambique), em resultado do fraco desempenho da atividade agrícola, após os ciclones que assolaram o país em março de 2019, da reestruturação da dívida pública e da redução dos fluxos de investimento direto estrangeiro. Apesar do enquadramento económico adverso, durante 2019 o metical manteve-se relativamente estável, o que contribuiu para a manutenção da taxa de inflação em baixos níveis e, concomitantemente, para a redução do grau de restritividade da política monetária. Em 2020, o FMI previa uma recuperação da atividade económica, estimulada pelo processo de reconstrução em curso e pelos projetos de exploração de gás.

Em Angola, não obstante o importante conjunto de reformas económicas que tem sido implementado no âmbito do programa de assistência do FMI, a situação económica mantém-se frágil. De acordo com o FMI, o PIB deverá ter-se contraído em 2019 pelo terceiro ano consecutivo. Neste contexto, o kwanza depreciou-se face às principais divisas internacionais, salientando-se a queda de 40% contra o euro. Em 2020, o FMI prevê que se inicie um ciclo de recuperação da atividade económica.

### ECONOMIA PORTUGUESA CRESCEU 2,2% EM 2019



Fonte: Datastream

## PRODUTO INTERNO BRUTO

Taxa de variação anual (em %)

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>UNIÃO EUROPEIA</b>	2,8	2,2	1,4	1,6	1,7
Portugal	3,5	2,6	2,2	1,6	1,5
Polónia	4,9	5,1	4,1	3,1	2,7
<b>ÁFRICA SUBSARIANA</b>	3,0	3,2	3,3	3,5	3,5
Angola	-0,2	-1,2	-0,3	1,2	2,9
Moçambique	3,7	3,3	2,2	6,0	4,0

Fonte: FMI e institutos de estatística nacionais  
Estimativa FMI (janeiro de 2020)

## Enquadramento do sistema financeiro

Num contexto bastante mais desafiante face à revisão em baixa das estimativas de crescimento económico na área euro (2019 e anos seguintes), refletindo o abrandamento da atividade económica a nível mundial, a manutenção de níveis de taxas de juro negativas por um período consideravelmente mais longo do que o anteriormente antecipado e aos fatores de perturbação de natureza geopolítica (e.g. tensões comerciais e Brexit), o sistema bancário nacional manteve ainda assim o processo de melhoria dos níveis de rentabilidade e eficiência, da qualidade dos ativos e dos indicadores de risco. A rentabilidade do sistema, excluindo um operador que continuou a registar prejuízos elevados, prossegue a trajetória de recuperação evidenciada nos últimos anos assente na melhoria da eficiência operacional e num menor nível de provisionamento. Prossegue também a trajetória de redução das exposições não produtivas ('NPAs') dos balanços dos bancos, nomeadamente através da venda de carteiras de crédito e de imóveis, permitindo em alguns casos antecipar o cumprimento dos planos de redução de NPAs divulgados ao mercado. Destaque ainda para o reforço dos níveis de cobertura que se encontram desde 2018 acima das médias da União Europeia e de diversos países europeus (ex. Alemanha, Espanha ou França). Tal como nos anos anteriores, a evolução e o desempenho do sistema bancário em 2019 continuaram a ser condicionados por supervisão e regulação cada vez mais exigente e onerosa, e por contribuições regulatórias crescentes (ex. contribuição para o Setor Bancário e contribuições para os Fundos de Resolução Europeu e Nacional, neste último caso em clara desvantagem face aos pares europeus).

A posição de liquidez no sistema bancário nacional manteve-se em níveis confortáveis, com o rácio de transformação do setor a situar-se em 88%. Os rácios de capital continuam a evoluir favoravelmente, assentes quer na geração orgânica de capital quer na emissão de instrumentos de dívida elegíveis para fundos próprios, com vista também ao cumprimento dos requisitos MREL (*Minimum Requirement for own funds and Eligible Liabilities*) no curto/médio prazo, com exceção de um operador que tem recorrido ao Fundo de Resolução nacional para repor os seus rácios de capital por forma a cumprir com os requisitos regulamentares mínimos exigidos pelo Supervisor. Esta situação, a par das necessidades financeiras decorrentes das resoluções do Banco Espírito Santo e do BANIF, continua a constituir fonte de risco para o processo de normalização da rentabilidade do sistema bancário português.

O sistema bancário português prossegue o reajustamento do seu modelo de negócio face à entrada de novos *players*, novas abordagens comerciais e clientes mais exigentes decorrentes da digitalização do sistema financeiro, bem como para fazer face a um contexto económico-financeiro e regulatório bastante mais difícil. Tal como nos últimos anos, a mitigação de riscos de *compliance* (associados, nomeadamente, ao branqueamento de capitais e ao financiamento de atividades ilícitas, ex. terrorismo) e de cibersegurança, tem obrigado ao reforço do investimento em políticas adequadas de avaliação e controlo do risco operacional, bem como em sistemas de segurança e IT, por forma a permitir ao sistema financeiro português continuar a aproveitar, de forma segura, as melhorias obtidas nos últimos anos quer ao nível da rentabilidade, eficiência e dos indicadores de risco, quer ao nível da liquidez e do capital.

# Modelo de negócio

## Natureza das operações e principais atividades

O Grupo desenvolve um conjunto de atividades financeiras e serviços bancários em Portugal e no estrangeiro, onde está presente em diversos mercados: Polónia, Suíça, Moçambique, Angola (através da associada BMA) e China. Todas as operações bancárias desenvolvem a sua atividade sob a marca Millennium. O Grupo assegura ainda a sua presença internacional através de escritórios de representação e/ou protocolos comerciais.

O Banco oferece um vasto leque de produtos e serviços financeiros: Contas à ordem, meios de pagamento, produtos de poupança e de investimento, *private banking*, gestão de ativos e banca de investimento, passando ainda pelo crédito imobiliário, pelo crédito ao consumo, pela banca comercial, pelo *leasing*, pelo *factoring* e pelos seguros, entre outros. As operações de *back-office* para a rede de distribuição encontram-se integradas, de forma a beneficiar de economias de escala.

Em Portugal, o BCP encontra-se centrado no mercado de retalho e empresas, servindo os seus Clientes de uma forma segmentada. As operações das subsidiárias disponibilizam geralmente os seus produtos através das redes de distribuição do Banco, oferecendo um conjunto alargado de produtos e serviços.

## Fatores distintivos do modelo de negócio

### Maior instituição bancária privada

O BCP é a maior instituição bancária privada em volume de negócios em Portugal, assumindo uma posição de liderança e destaque em diversos produtos, serviços financeiros e segmentos de mercado, estando alicerçada numa rede de sucursais moderna e com uma boa cobertura a nível nacional. Complementarmente, o Banco dispõe de canais de banca à distância (serviço de banca por telefone, *Mobile Banking* e pela *Internet*), que funcionam como pontos de distribuição dos seus produtos e serviços financeiros.

As prioridades, de acordo com o Plano Estratégico 2021, consistem em redesenhar a experiência digital a partir de uma abordagem centrada em dispositivos móveis, transformando as *top customer journeys*, configurando um modelo omnicanal conveniente e produtivo e transformando as operações através da

implementação de tecnologias *NextGen* (como robótica e processamento de linguagem natural). Paralelamente, o Banco adotará uma estratégia de Tecnologias de Informação enfocada na atualização de tecnologia, segurança de informação e promoção de novas formas de trabalho.

A atividade no mercado doméstico está enfocada na banca de retalho, que se encontra segmentada de forma a melhor servir os interesses dos Clientes, quer através de uma proposta de valor assente na inovação e rapidez destinadas aos designados Clientes Mass-market, quer através da inovação e da gestão personalizada de atendimento, destinada aos Clientes Prestige, Negócios, Empresas, Corporate e Large Corporate. A banca de retalho conta ainda com um banco vocacionado para Clientes com um espírito jovem, utilizadores intensivos de novas tecnologias da comunicação, que privilegiem uma relação bancária assente na simplicidade e que valorizem produtos e serviços inovadores, o ActivoBank.

### Presença internacional como plataforma de crescimento

No final de dezembro de 2019, o Millennium bcp era o maior banco privado português em volume de negócios com uma posição relevante nos países em que detém operações.

Em 31 de dezembro de 2019, as operações em Portugal representavam 68% do total de ativos, 67% do total de crédito a Clientes (bruto) e 70% do total de recursos de Clientes. O Banco detinha cerca de 2,4 milhões de Clientes ativos em Portugal e quotas de mercado de 17,1% e 17,8% em crédito a Clientes e depósitos de Clientes, respetivamente, em dezembro de 2019.

O Millennium bcp encontra-se presente internacionalmente através das suas operações bancárias, escritórios de representação e/ou através de protocolos comerciais, servindo 5,6 milhões de Clientes ativos no final de dezembro de 2019.

Nas operações em África, o Millennium bcp prossegue a sua atividade através do Millennium bim, um banco universal, a operar desde 1995 em Moçambique, e que detém 854.000 Clientes Ativos, sendo um banco de referência neste país, com 19,5% em crédito a Clientes e 25,4% em depósitos, em 31 de dezembro de 2019. O Millennium bim é uma marca com elevada notoriedade no mercado moçambicano, associada à inovação, com grande penetração ao nível da banca eletrónica e excepcional capacidade de atrair novos Clientes, sendo uma referência ao nível da rentabilidade.

Foi outorgada, em 22 de abril de 2016, a escritura de fusão do Banco Millennium Angola, S.A. com o Banco Privado Atlântico, S.A. O Banco resultante da fusão é uma associada do Banco Comercial Português.

Na Polónia, o Bank Millennium dispõe de uma rede de sucursais bem distribuída e suportada numa moderna infraestrutura multicanal, numa qualidade de serviço de referência, no elevado reconhecimento da marca, na base de capital robusta, na liquidez confortável e na sólida gestão e controlo do risco. O Bank Millennium detinha, em 31 de dezembro de 2019, 5,7% em crédito a Clientes e 6,0% em depósitos.

Na Suíça, o Grupo detém uma operação desde 2003, por intermédio de uma plataforma de *private banking* que presta serviços personalizados e de qualidade a Clientes do Grupo com elevado património, compreendendo soluções de gestão de ativos, baseadas em research rigoroso e no profundo conhecimento dos mercados financeiros, assente num compromisso irrevogável com a gestão do risco e numa plataforma de IT eficiente.

O Grupo está ainda presente no Oriente desde 1993, mas apenas em 2010 foi realizado o alargamento da atividade da sucursal existente em Macau, através da atribuição da licença plena (*on-shore*), visando o estabelecimento de uma plataforma internacional para a exploração do negócio entre a Europa, China e África lusófona.

O Banco conta ainda com 10 escritórios de representação (1 no Reino Unido, 3 na Suíça, 2 no Brasil, 1 na Venezuela, 1 na China em Cantão e 1 na África do Sul) e 5 protocolos comerciais (Canadá, EUA, Espanha, França e Luxemburgo).

## Crescimento alicerçado na banca digital / *mobile*

Desde a sua fundação, o Banco desenvolveu uma reputação associada à inovação. O Banco foi o primeiro banco em Portugal a introduzir certos conceitos e produtos inovadores, incluindo: métodos de *marketing* direto; *layouts* de sucursais com base no perfil do cliente; contas-ordenado; sucursais mais simples (“NovaRede”); serviços bancários por telefone, através do Banco 7, que posteriormente se tornou na primeira plataforma de serviços bancários *online* em Portugal; seguro de saúde (Médis) e seguro direto; e um *site* dedicado a particulares e *corporate banking*. O Banco também foi pioneiro no lançamento de um novo conceito de *Internet banking*, baseado na plataforma do ActivoBank, que fornece um serviço simplificado ao cliente, incluindo a abertura de uma conta corrente através de soluções de *Mobile Banking*.

## Banca digital

Para 2019, o Banco definiu três dimensões de aceleração do negócio digital de particulares: o crescimento do número de Clientes ativos digitais, com particular enfoque no *mobile*, a migração de transações para o digital e o crescimento das vendas digitais, suportado por processos mais simples, desenhados para responder às necessidades dos Clientes.

Nos Clientes Particulares manteve-se a tendência de crescimento da base de Clientes digitais, que representavam no final de 2019 47% dos Clientes totais e dos Clientes *mobile*, que representavam no final de 2019 31% dos Clientes totais. Para o crescimento dos Clientes *mobile* contribuiu de forma determinante o crescimento dos utilizadores do canal App (face ao período homólogo). O número de Clientes *mobile* aumentou 34% face ao ano anterior. De salientar o crescimento de 61% dos *logins*, de 102% nas vendas digitais, de 66% dos pagamentos e de 87% nas transferências.

## *Mobile* Particulares

Em abril o Banco lançou uma nova App de particulares. Simplificação da arquitetura de informação, atualização do aspeto visual, potenciar a venda e aumentar o *engagement* do utilizador através de uma melhor experiência, foram as grandes linhas condutoras na construção da nova App Millennium. Uma App com novas funcionalidades totalmente centrada nas necessidades do Cliente e que desde o seu lançamento conseguiu dimensionar a melhoria significativa em todos os indicadores. Em 2019, salienta-se o crescimento de 190 mil Clientes *mobile* em Portugal.

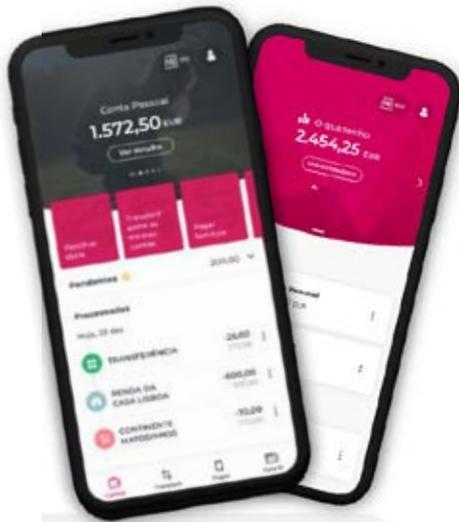
Foi lançado um novo simulador de crédito pessoal, consistindo numa nova jornada de crédito pessoal, mais simples, rápida e intuitiva. Atualmente, mais de 100 mil utilizadores da App tiveram acesso à oferta personalizada de crédito pessoal pré-aprovado com base na sua capacidade mensal calculada pelo Banco. De salientar, a captação de novos Clientes, o aumento das simulações e propostas de crédito financiadas, bem como o aumento do *ticket* médio do crédito.

O Banco lançou um novo simulador de crédito auto usados, tendo resultado na captação de novos Clientes, aumento das simulações e propostas de crédito financiadas, bem como aumento do *ticket* médio do crédito.

O Banco possibilita aos Clientes agregar contas à ordem de outras instituições de crédito na App Millennium, possibilitando a consulta de saldos e movimentos de forma centralizada.

## A app é cada vez mais relevante na relação com Clientes

Taxas de crescimento anual (2018-2019)



% Clientes digitais 47%

% Clientes mobile 31%

### Clientes mobile

(Milhares de Clientes)



### Forte crescimento mobile

+61%

Logins

+102%

Vendas

+66%

Pagamentos

+87%

Transferências

### Investimento no *mobile first* catalisa crescimento digital



- Conveniência superior e rapidez na transacionalidade, com nova navegação e expansão de serviços de pagamentos, incluindo *Mbway*
- Redesenho da experiência nas principais jornadas de Cliente (e.g. crédito pessoal, poupanças) com transformação de processos *end-to-end*
- Personalização da oferta e comunicação com modelos analíticos avançados
- Inovação de produto com componente digital nativa (e.g. Seguro *on/off*)
- *Open banking* e gestão agregada de contas de outros bancos na app
- Segurança com conveniência (e.g. biometria nas transações *MbWay*) e modo privacidade

## Incorporação de novas tecnologias nos processos e modelo de negócio, com reflexo positivo na relação com Clientes e na eficiência do Banco



### Open banking e novas soluções para Clientes



#### Open banking "M Contabilidade"

Mais de 4.000 Empresas e Contabilistas beneficiam já de integração de pagamentos, recolha de informação e apoio à reconciliação bancária



#### Agregação de contas

Possibilidade dos Clientes centralizarem a informação das suas diversas contas na app do Millennium bcp, incluindo as que estejam domiciliadas noutros bancos



### Eficiência operativa



Robotização e inteligência artificial para automação de processos em escala, com centro de competência dotado de novas tecnologias e criação de modelo para industrialização



Novo modelo de serviço e operativo para área de operações com forte componente tecnológica: *chatbot*, nova plataforma de gestão e analítica de processos, alocação dinâmica de tarefas a operadores para otimização de qualidade e nível de serviço



Mais tecnologia ao serviço dos Clientes também nas sucursais: abertura de conta com cartão de cidadão, chave móvel digital e cartão de cidadão para formalização de processos e reforço de máquinas *self-assisted* nas sucursais com operação 24x7



### Novas competências e formas de trabalhar

Reforço de competências internas: novas tecnologias, *Customer experience* e *design*, *advanced analytics and AI*, *robotics*

Investimento no desenvolvimento de competências com a *Millennium Digital Academy*

Equipas multidisciplinares focadas em necessidades de Clientes específicas e uma metodologia *agile*, iterativa, para maior velocidade e escala

## Mobile Empresas

Para reforço da proposta de valor dirigida a empresários e contabilistas (Clientes e não Clientes), o Banco desenvolveu um conjunto de serviços B2B/*Cloud*, de acordo com os requisitos de segurança e autenticação definidos na 2ª Diretiva de Pagamentos (DSP2 / *Open Banking*). As API (*Application Programming Interface*) do Banco estão atualmente em produção entre o *site* para Clientes empresariais e o ERP “*TOC online*”, sendo que estão já outras entidades/ERPs em fase de avaliação ou implementação.

O serviço M Contabilidade é já utilizado por mais de 4.000 utilizadores, entre Clientes empresariais e contabilistas.

## Site

No *site* de particulares de salientar a abertura de conta 100% digital e no *site* de empresas, salienta-se a contratação *online* de *factoring* e *confirming*, pedido, aprovação e contratação de operações.

## Vendas Digitais

Em 2019, o Banco manteve o seu enfoque no crescimento das vendas digitais, alavancado no redesenho de processos digitais mais simples e no lançamento da nova App com uma experiência de utilização melhorada e novos processos de venda.

Suportados nesta melhoria de experiência e num reforço dos modelos de CRM e Marketing Digital, o Banco registou um crescimento de 64% na produção de crédito pessoal no canal digital, registando uma taxa de penetração do produto de 24% em número de transações (+9 p.p. que no período homólogo), fixando-se nos 47%, com a App a ser responsável por 68% destas. Também nos depósitos a prazo, a nova App teve impacto significativo, registando-se um crescimento de 16 p.p. face a 2018 na taxa de penetração em número de transações, fixando-se nos 47%, tendo a App um peso de 68%.

Confirmando a tendência de crescimento da importância do canal digital no dia-a-dia dos seus Clientes, registou-se uma variação homóloga positiva na generalidade dos produtos comercializados no digital, destacando-se na área de investimentos a venda de fundos (31%, + 10 p.p. que em 2018) e os seguros de risco (23%, + 4 p.p. que em 2018).

No negócio de *trading online*, destaque para o crescimento expressivo do valor de ordens de 33% efetuado nos canais digitais e para o aumento expressivo do peso da plataforma de *trading online* do Banco – o MTrader –, passando de 35% para 48% no número de ordens realizadas, com duplicação do número de adesões.

## Modelo de relacionamento voltado para o Cliente

O ano de 2019 marca uma viragem na comunicação do Banco, consolidada pelo lançamento de uma Campanha Institucional que assumiu e assume um novo posicionamento e compromisso do Millennium com a Sociedade – o de ser o Banco da “Geração Millennium”.

Fazendo uso de um atributo que apenas o Millennium dispõe – o qualificativo geracional – apostouse, assim, num posicionamento que apresenta o Banco do presente e do futuro, com um foco claro e inequívoco no universo digital.

É esta a base do percurso que o Banco pretende empreender em tudo o que faz e comunica – assumir uma nova visão de fazer banca, com produtos e soluções centrados no Cliente, numa vertente *mobile first*.

A comunicação empreendida ao longo de 2019 é o reflexo claro dessa intenção. Ser um Banco moderno, com uma base de Clientes cada vez mais rejuvenescida e com produtos e soluções que marcam a diferença no quotidiano financeiro das famílias.

De destacar não só a Campanha Institucional “Geração Millennium”, como também a de Abertura de Conta com oferta de passes para os Festivais de Verão que o Banco patrocina, bem como a das soluções integradas de produtos e serviços, às quais mais de 1 milhão de Clientes já aderiram.

A temática de Crédito marcou, igualmente, todo o ano de 2019, com o lançamento de campanhas de crédito pessoal e habitação, com uma forte aposta em meios digitais.

O digital continua a ser um canal prioritário na estratégia de meios do Millennium, tendo o Banco efetuado no final deste ano uma reestruturação das suas redes sociais, com vista a uma maior relevância, *engagement* e atratividade junto dos seus diversos *targets*.

Esta segmentação, quer de negócio, quer comunicacional, permite ao Millennium estar presente onde os seus Clientes estão, com as mensagens e canais adequados ao perfil e necessidades de cada um, numa relação duradoura de proximidade e confiança.

De destacar, nesse sentido, o reforço da comunicação com o segmento de Empresas, assente nas lideranças do financiamento do programa Portugal 2020 e dos estatutos PME Líder e PME Excelência, bem como no lançamento da 3ª edição dos Prémios Millennium Horizontes.

No âmbito da estratégia relacional definida, 2019 pautou-se pela consolidação de patrocínios e parcerias de relevância, como são exemplos o Millennium Estoril Open e o Festival ao Largo ou ainda a organização de iniciativas internas como a Reunião de Quadros.

O reconhecimento da atividade comercial e comunicacional do Banco é expresso não só nos indicadores de notoriedade da marca, como também nos prémios conquistados: Prémio Marketeer 2019 na categoria “Banca”; Escolha do Consumidor 2019 na categoria “Grandes Bancos”; “Melhor Banco para Empresas” (estudo BFin 2019/DATA E); *Best Investment Bank in Portugal for 2019* (Global Finance), *Portugal’s Best Investment Bank* (Euromoney), *Best Private Banking in Portugal*, (PWM/The Banker) e *Best Digital Bank 2019* (Global Finance).

## Sustentabilidade do modelo de negócio

A capacidade de resiliência do modelo de negócio assenta essencialmente no enfoque na banca de retalho, por natureza mais estável e menos volátil. O Millennium bcp implementou com sucesso uma recuperação operacional no seu mercado *core*, reforçando a sua posição financeira e de capital, apesar da envolvente desafiante do setor bancário no mercado português. Foi implementado um programa de reestruturação suportado numa redução de custos operacionais em mais de 40% em Portugal desde 2011 e uma redução de mais de 60% nas NPE do Grupo desde 2013 (de 13,7 mil milhões de euros para 4,2 mil milhões de euros em dezembro de 2019).

Três competências distintivas estiveram no centro desta recuperação: Um modelo de relacionamento voltado para o Cliente, liderança de mercado em termos de eficiência e operações internacionais competitivas.

O Banco tem como objetivo assegurar a rentabilidade sustentável a médio e longo prazo, procurando tornar-se *best in class* em termos de eficiência operacional, melhorando sustentadamente o resultado operacional e mantendo um elevado controlo do risco de crédito, preservando, assim, a sua posição estratégica no mercado português de serviços bancários de Retalho. O Banco mantém como prioridade clara a melhoria da qualidade da carteira de crédito do Millennium, reduzindo o *stock* de NPE (para 3 mil milhões de euros até 2021) e, simultaneamente, reduzindo o custo do risco.

## Principais prémios atribuídos

- Pelo segundo ano consecutivo, o Millennium bcp foi considerado o “Melhor Banco para Empresas em Portugal 2019”, foi ainda o mais referido como o “Banco principal das Empresas em Portugal”, com os “Produtos mais adequados às Empresas”, “Globalmente mais Inovador” e ainda o “Mais próximo dos Clientes”, de acordo com um estudo realizado pela DATA E.
- Distinção do Millennium bcp como Escolha do Consumidor 2019 na Categoria Grandes Bancos, tendo-se destacado nos atributos de Segurança, Qualidade do Serviço, Transparência na Informação e Rapidez no Atendimento, entre vários outros.
- Distinção do Millennium bcp com o prémio “Most Active Trading House in Warrants and Certificates” nos Euronext Viabolsa Awards 2019.
- “Best Bank in Information Security and Fraud Management”, nas áreas de Consumer e Institucional, pelo 3º ano consecutivo, nos *World’s Best Digital Bank Awards*, atribuídos pela Global Finance.
- “Melhor *site* de *Homebanking* em 2019”, no âmbito dos prémios leitor PC Guia 2019.
- Reconhecimento do ActivoBank como Escolha do Consumidor 2019 na categoria de Banco Digital, situando-se no Top25 das Empresas escolhidas pelos consumidores.
- ActivoBank eleito pela DECO como Escolha Acertada em três categorias: Crédito Pessoal, Contas à Ordem Internet com Ordenado Domiciliado e Contas à Ordem Internet Sem Ordenado Domiciliado.
- Eleição do Bank Millennium como líder em Customer Experience no setor financeiro das TOP 100 Brands publicada no último relatório da KPMG Polónia. O banco está também entre as dez melhores marcas das cem melhores classificadas da Polónia.
- Distinção do Bank Millennium como Melhor Banco da Polónia pela revista Global Finance.
- Eleição do site do Bank Millennium como o melhor dos bancos digitais pela revista Global Finance.
- Distinção do Bank Millennium pela quinta vez com a CSR Silver Leaf, prémio atribuído às empresas que implementam os padrões mais exigentes de responsabilidade social corporativa na sua atividade diária.
- Distinção do Millennium bim como Banco do Ano pela revista The Banker.
- Eleição do Millennium bim como o “Melhor Banco em Moçambique na área de *trade finance providers*” pela revista Global Finance.
- Eleição do Millennium bim como Melhor Banco na categoria ‘Payments’ em 2019, pela Global Finance, reconhecendo o banco pela solução inovadora Millennium IZI no âmbito da interoperabilidade.
- Distinção do Millennium bim, pela Global Finance, como Melhor Banco em Segurança de Informação e Prevenção de Fraude em África.

# Rede Millennium



<b>Portugal</b> 505 Sucursais 118* 437	<b>Reino Unido</b> 1 Escritório de representação	<b>Polónia</b> 830* Sucursais 72** 80** 278**	<b>Macau</b> 1 Sucursal
<b>Espanha</b> Protocolos comerciais	<b>Luxemburgo</b> Protocolos comerciais	<b>África do Sul</b> 1 Escritório de representação	<b>China</b> 1 Escritório de representação
<b>França</b> Protocolos comerciais	<b>Suíça</b> 1 Sucursal 1 3 Escritórios de representação	<b>Moçambique</b> 200 Sucursais 30 63 159	<b>Angola</b> Instituição parceira



	 Clientes <sup>1</sup>	 Internet	 Call Centre	 Mobile Banking	 ATM <sup>2</sup>	 POS <sup>2</sup>
<b>Portugal</b>	2.394	657.412	184.944	645.110	1.967	71.627
<b>Polónia</b>	2.345	1.541.073	197.424	1.410.444	498	-
<b>Suíça</b>	2	583	-	-	-	-
<b>Moçambique</b>	854	15.817	48.801	545.847	523	7.864
<b>Macau</b>	3	-	-	-	-	-

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.  
 1. Automated Teller Machines.  
 2. Points of Sale.

# INFORMAÇÃO FINANCEIRA



**COMPRAR CASA  
ÀS 10 DA NOITE  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

SOLUÇÕES DE CRÉDITO HABITAÇÃO

Contribuição Para de Honorários  
Sem custos adicionais  
Habitado alargado  
Taxa única de 0,25%  
Sábados 9h-17h  
Creditação máxima até 20 de setembro de 2019

Millennium  
AQUI CONSIGO

Campanha 2019 | Soluções de Crédito Habitação

## Resultados e Balanço

As Demonstrações Financeiras consolidadas foram elaboradas nos termos do Regulamento (CE) n.º 1606/2002, de 19 de julho (na versão vigente) e de acordo com o modelo de reporte determinado pelo Banco de Portugal (Aviso n.º 5/2015, na versão vigente), na sequência da transposição para a ordem jurídica portuguesa da Diretiva n.º 2003/51/CE, de 18 de junho, do Parlamento Europeu e do Conselho na versão atualmente vigente.

Em 1 de janeiro de 2018, o Grupo adotou a IFRS 9 – Instrumentos financeiros, em substituição da IAS 39 – Instrumentos financeiros: Reconhecimento e mensuração que esteve em vigor até 31 de dezembro de 2017. A IFRS 9 estabelece novas regras para o reconhecimento de instrumentos financeiros e introduz alterações relevantes nomeadamente ao nível da sua classificação e mensuração e também da metodologia de cálculo da imparidade de ativos financeiros. Conforme permitido pelas disposições transitórias da IFRS 9, o Grupo optou por não proceder à reexpressão dos saldos comparativos do período anterior. Neste sentido, todos os ajustamentos aos valores contabilísticos dos ativos e passivos financeiros na data de transição foram reconhecidos em capitais próprios com referência a 1 de janeiro de 2018 e os saldos apresentados nas demonstrações financeiras relativos ao período anterior correspondem à informação efetivamente divulgada em 31 de dezembro de 2017.

De forma a proporcionar uma melhor leitura da evolução da situação patrimonial do Grupo e a garantir a comparabilidade com a informação de períodos anteriores, na presente análise são mencionados um conjunto de conceitos que refletem os critérios de gestão adotados pelo Grupo no âmbito da preparação da informação financeira, cuja correspondência contabilística se encontra apresentada no glossário e ao longo do documento, sempre que aplicável.

Em 1 de janeiro de 2019 entrou em vigor a IFRS 16 – Locações, que veio substituir a IAS 17 – Locações e que estabelece os novos requisitos relativamente ao âmbito, classificação, reconhecimento e mensuração de locações. O Grupo aplicou os princípios preconizados nesta norma retrospectivamente com os impactos da transição a serem reconhecidos a 1 de janeiro de 2019. No que respeita à conta de exploração, a adoção da IFRS 16 originou alterações nas rubricas de amortizações do exercício, outros gastos administrativos e margem financeira, sendo os impactos líquidos reconhecidos imateriais.

O Grupo deixou de aplicar a IAS 29 – Relato financeiro em economias hiperinflacionárias, com efeitos a 1 de janeiro de 2019, às demonstrações financeiras do Banco Millennium Atlântico, na medida em que Angola deixou de reunir os requisitos para ser considerada uma economia hiperinflacionária. A partir do início de 2019, as demonstrações financeiras do Banco Millennium Atlântico consideradas para efeitos de integração nas contas do Grupo passaram a considerar a amortização do impacto decorrente da atualização do valor de balanço dos ativos e passivos não monetários até ao final da sua vida útil.

Em maio de 2019, o Bank Millennium, S.A., subsidiária detida em 50,1% pelo Banco Comercial Português, S.A. concluiu o processo de aquisição de ações representativas de 99,787% do capital social do Euro Bank S.A. à SG Financial Services Holdings, subsidiária integralmente detida pelo Société Générale, S.A.. Na liquidação da transação foi aplicado o método da aquisição previsto na IFRS 3 – Concentrações de atividades empresariais que estabelece que os bens adquiridos e as responsabilidades assumidas devem ser reconhecidos com base no seu justo valor à data de aquisição. De salientar, no entanto, que o processo de liquidação da transação é, nesta fase, provisório, podendo vir a ser identificados ajustamentos adicionais ao preço de compra. De acordo com a IFRS 3, a liquidação final da aquisição será concluída no prazo máximo de um ano a contar do dia da aquisição do controlo, que ocorreu a 31 de maio de 2019. A partir desta data, as demonstrações financeiras do Grupo passaram a refletir a consolidação do Euro Bank S.A.

No decorrer do mês de setembro de 2019, o Conselho de Administração do Banco Comercial Português, S.A. e o Conselho de Administração do Banco de Investimento Imobiliário, S.A. aprovaram o projeto de fusão do Banco de Investimento Imobiliário, S.A., uma subsidiária detida a 100% pelo Banco Comercial Português, S.A., por incorporação neste último, tendo o processo ficado concluído em 30 de dezembro de 2019, após a celebração da escritura da fusão e o registo da mesma na Conservatória do Registo Comercial. No caso em que o Banco é a entidade incorporante e a entidade incorporada é controlada pelo Banco, a fusão é enquadrada como uma transação entre entidades sob controlo comum, sendo que o Banco utiliza como critério para registo nas suas contas individuais o denominado “predecessor approach”, que consiste no registo dos ativos e passivos da entidade incorporada pelo seu valor contabilístico que consta das contas consolidadas do Banco. Este critério prevê que os saldos intra-grupo e as transações históricas realizadas entre as duas entidades sejam eliminadas e os valores dos ativos e passivos ajustados em conformidade. A diferença líquida entre o valor registado no Banco os valores dos ativos e passivos incorporados é registada como “Reserva de fusão”. A fusão produziu os seus efeitos contabilístico-fiscais a 1 de janeiro de 2019. Desta operação não resultaram impactos nas contas consolidadas para além dos relacionados com ativos por impostos diferidos, nomeadamente os que resultaram da atualização da taxa aplicável às diferenças temporárias provenientes do Banco de Investimento Imobiliário, S.A., considerando a taxa média dos ativos por impostos diferidos associados às diferenças temporárias do Banco Comercial Português, S.A., e do desreconhecimento de parte dos ativos por impostos diferidos relativos a prejuízos fiscais.

Os valores associados a operações descontinuadas ou em descontinuação são apresentados separadamente, nos períodos relevantes, de acordo com a informação contida nas demonstrações financeiras em base consolidada aprovadas pelos acionistas e publicadas pelo Banco. As operações descontinuadas ou em descontinuação abrangidas pelo período de análise coberto neste documento dizem respeito principalmente ao Grupo Planfipa que foi considerado como operação descontinuada ou em descontinuação com referência ao 3.º trimestre de 2018 (após a comunicação de resultados efetuada ao mercado e publicada) e cuja alienação ocorreu em fevereiro de 2019.

Nos anos de 2019, 2018 e 2017 também foram reconhecidos na rubrica de resultados em operações descontinuadas ou em descontinuação ganhos/perdas relacionados com a venda da Millennium bcp Gestão de Ativos, na sequência de ajustamentos efetuados ao preço de venda acordado para a alienação daquela sociedade.

Em 2019 não foram introduzidas alterações na apresentação da informação relativa a exercícios anteriores, pelo que as reapresentações efetuadas com o objetivo de garantir a comparabilidade da informação resultam exclusivamente das situações anteriormente referidas.

A evolução da atividade do Millennium bcp em 2019 foi caracterizada por uma expansão dos proveitos *core* e pela redução das imparidades e provisões face ao ano anterior, tendo sido inevitavelmente condicionada pela aquisição do Euro Bank S.A. efetuada pela subsidiária polaca.

Em 2019, o resultado líquido consolidado do Millennium bcp cifrou-se em 302 milhões de euros, situando-se ligeiramente acima dos 301 milhões de euros obtidos no ano anterior, destacando-se o facto de o bom desempenho da atividade em Portugal conjuntamente com os resultados de operações descontinuadas ter sido absorvido quase na íntegra pela evolução da atividade internacional, condicionada principalmente pelo desempenho da subsidiária polaca.

O resultado líquido consolidado apurado em 2019 encontra-se influenciado pelo impacto negativo de 67 milhões de euros (antes de impostos) considerados itens específicos, e que estão relacionados com os custos de reestruturação e com a compensação pelo ajuste temporário dos salários reconhecidos na atividade em Portugal e com os custos suportados com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca. Em 2018, o impacto, também negativo, dos itens específicos, totalizou 29 milhões de euros (antes de impostos), referentes a custos de reestruturação e ao projeto de transformação digital em curso, ambos refletidos na atividade em Portugal. Excluindo os itens específicos referidos, o resultado líquido do Grupo, em 2019, apresentou uma melhoria relevante face aos resultados obtidos no ano anterior.

O ativo total do Grupo ascendeu a 81.643 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, evidenciando um crescimento relevante face aos 75.923 milhões de euros apurados no final de 2018 devido ao desempenho quer da atividade em Portugal, quer sobretudo da atividade internacional. O crescimento do ativo total da atividade internacional foi necessariamente influenciado pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A. pela subsidiária polaca, sobretudo no que respeita à carteira de crédito a clientes, cuja evolução beneficiou simultaneamente do crescimento orgânico do negócio comercial da subsidiária. Na atividade em Portugal destaca-se o aumento das disponibilidades em Bancos Centrais.

O passivo total do Grupo situou-se em 74.262 milhões de euros em 2019, crescendo significativamente face aos 68.959 milhões de euros relevados no final de 2018, determinado pela evolução dos depósitos e outros recursos de clientes, quer na atividade em Portugal, quer, sobretudo, na atividade internacional.

O crédito a clientes (bruto) cifrou-se em 54.724 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, apresentando um crescimento significativo face aos 51.032 milhões de euros apurados no final do ano anterior, determinado pela evolução da atividade internacional, que por sua vez foi impulsionada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A. pela subsidiária polaca. Na atividade em Portugal, o crédito a clientes (bruto) situou-se ligeiramente abaixo do montante observado em 31 de dezembro de 2018, sendo de salientar, por um lado, a redução de 1.551 milhões de euros de NPE, seguindo a estratégia de desinvestimento neste tipo de ativos implementada pelo Banco nos últimos anos, e por outro, o bom desempenho da carteira de crédito *performing* que cresceu 1.078 milhões de euros no mesmo período.

Os recursos totais de clientes ascenderam a 81.675 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, apresentando uma evolução muito favorável face aos 74.023 milhões de euros apurados na mesma data do ano anterior, graças ao bom desempenho quer da atividade em Portugal quer da atividade internacional, em parte influenciada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A. Em termos consolidados, os recursos totais registaram um bom desempenho em todas as rubricas, sendo de destacar o aumento dos recursos de balanço e mais especificamente dos depósitos e outros recursos de clientes.

## ANÁLISE DA RENDIBILIDADE

### RESULTADO LÍQUIDO

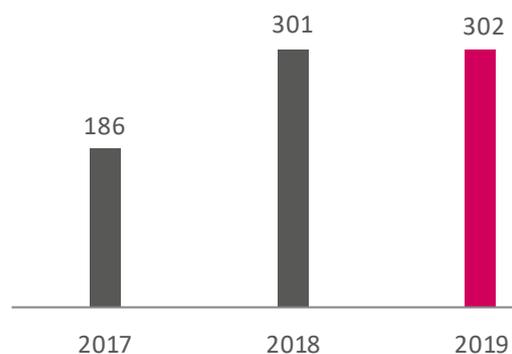
Em 2019, o resultado líquido consolidado do Millennium bcp ascendeu a 302 milhões de euros, situando-se ligeiramente (0,3%) acima dos 301 milhões de euros apurados em 2018. O resultado de

2019 inclui o impacto negativo de 67 milhões de euros (antes de impostos) considerados itens específicos, relacionados com os custos de reestruturação e com a compensação pelo ajuste temporário dos salários reconhecidos na atividade em Portugal e os custos suportados com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca. Em 2018, o impacto, também negativo, dos itens específicos, totalizou 29 milhões de euros (antes de impostos), referentes a custos de reestruturação e ao projeto de transformação digital em curso, ambos refletidos na atividade em Portugal.

Na evolução do resultado líquido consolidado do Grupo importa destacar o crescimento apresentado pela margem financeira e pelos resultados em operações financeiras por um lado, e a redução das imparidades para crédito por outro, pese embora o aumento dos custos operacionais e o impacto fiscal associado ao cenário de baixas taxas de juro verificado em 2019. Paralelamente, o ganho de 13 milhões de euros, resultante da alienação do Grupo Planfipsa em fevereiro de 2019, refletido como resultados de operações descontinuadas ou em descontinuação, contribuiu positivamente para o resultado apresentado pelo Grupo.

### RESULTADO LÍQUIDO

Milhões de euros



Milhões de euros

	2019					2018	2017
	1.º trim.	2.º trim.	3.º trim.	4.º trim.	Total		
<b>MARGEM FINANCEIRA</b>	363	377	413	396	1.549	1.424	1.391
<b>OUTROS PROVEITOS LÍQUIDOS</b>							
Rendimentos de instrumentos de capital	0	1	0	0	1	1	2
Comissões líquidas	167	176	177	184	703	684	667
Resultados em operações financeiras	60	35	24	24	143	79	148
Outros proveitos de exploração líquidos	(11)	(65)	(12)	(13)	(101)	(89)	(102)
Resultados por equivalência patrimonial	19	3	18	4	43	89	92
<b>TOTAL DE OUTROS PROVEITOS LÍQUIDOS</b>	<b>235</b>	<b>149</b>	<b>206</b>	<b>200</b>	<b>790</b>	<b>763</b>	<b>806</b>
<b>PRODUTO BANCÁRIO</b>	<b>598</b>	<b>527</b>	<b>619</b>	<b>595</b>	<b>2.338</b>	<b>2.187</b>	<b>2.197</b>
<b>CUSTOS OPERACIONAIS</b>							
Custos com o pessoal	152	172	164	180	668	593	527
Outros gastos administrativos	80	87	102	107	376	377	374
Amortizações do exercício	27	30	33	35	125	58	54
<b>TOTAL DE CUSTOS OPERACIONAIS</b>	<b>260</b>	<b>289</b>	<b>299</b>	<b>322</b>	<b>1.169</b>	<b>1.027</b>	<b>954</b>
<b>RESULTADO DE EXPLORAÇÃO</b>	<b>338</b>	<b>238</b>	<b>320</b>	<b>273</b>	<b>1.169</b>	<b>1.159</b>	<b>1.243</b>
<b>IMPARIDADE</b>							
Do crédito (líquida de recuperações)	87	114	99	91	390	465	624
De outros ativos e outras provisões	17	25	35	73	151	136	301
<b>RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS</b>	<b>234</b>	<b>99</b>	<b>186</b>	<b>109</b>	<b>627</b>	<b>558</b>	<b>318</b>
<b>IMPOSTOS</b>							
Correntes	31	16	28	26	101	106	102
Diferidos	34	39	25	40	138	32	(72)
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES EM CONTINUAÇÃO</b>	<b>169</b>	<b>43</b>	<b>133</b>	<b>43</b>	<b>388</b>	<b>420</b>	<b>288</b>
Resultado de operações descontinuadas ou em descontinuação	13	(0)	(0)	0	13	(1)	1
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS</b>	<b>182</b>	<b>43</b>	<b>133</b>	<b>43</b>	<b>401</b>	<b>419</b>	<b>290</b>
Interesses que não controlam	28	27	32	12	99	118	103
<b>RESULTADO LÍQUIDO ATRIBUÍVEL AOS ACIONISTAS DO BANCO</b>	<b>154</b>	<b>16</b>	<b>101</b>	<b>32</b>	<b>302</b>	<b>301</b>	<b>186</b>

Na atividade em Portugal<sup>1</sup>, o resultado líquido de 2019 alcançou 145 milhões de euros, evidenciando um crescimento de 25,4% face aos 116 milhões de euros apurados em 2018, fortemente influenciado pela diminuição das necessidades de provisionamento da carteira de crédito. O bom desempenho da atividade em Portugal reflete também a evolução favorável dos resultados em operações financeiras e das outras imparidades e provisões e, embora com menor expressão, também das comissões e dos outros proveitos de exploração líquidos. A evolução favorável do resultado líquido da atividade em Portugal foi atenuada pelo aumento dos custos operacionais e pelo impacto fiscal associado ao contexto das baixas taxas de juro, refletindo também um menor contributo proveniente dos resultados por equivalência patrimonial e da margem financeira.

O crescimento dos custos operacionais na atividade em Portugal face a 2018 deve-se, em parte, ao reconhecimento de um maior nível de custos de reestruturação e ao impacto da compensação pelo ajuste temporário dos salários em 2019, ambos reconhecidos como custos com o pessoal e considerados itens específicos. O aumento do gasto com impostos diferidos em 2019, face a 2018 decorre essencialmente da anulação de ativos por impostos diferidos em consequência da manutenção do regime de taxas de juro baixas e do efeito das perdas atuariais relacionadas com o fundo de pensões.

Na atividade internacional, o resultado líquido totalizou 144 milhões de euros em 2019, que compara com os 187 milhões de euros apurados no ano anterior, sendo, no entanto, de salientar o aumento do resultado *core*, que evoluiu de 443 milhões de euros em 2018 para 484 milhões de euros em 2019.

Excluindo os itens específicos, relacionados com os custos suportados com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A. anteriormente referidos, o resultado *core* da atividade internacional cresceu 15,3%, de 443 milhões de euros em 2018 para 511 milhões de euros em 2019, beneficiando de uma evolução muito positiva dos proveitos *core*, em especial da margem financeira, que superou em larga medida o aumento verificado nos custos operacionais.

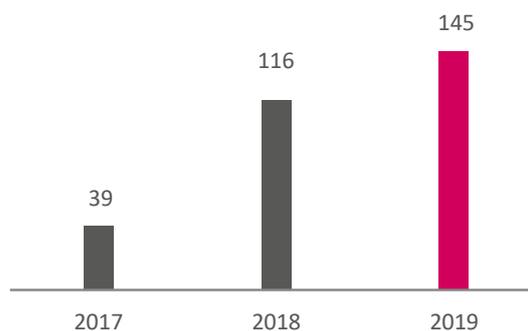
O desempenho da atividade internacional em 2019 foi determinado pelo menor contributo da operação polaca e pela menor apropriação dos resultados gerados pelo Banco Millennium Atlântico face ao ano anterior.

O desempenho da subsidiária polaca foi condicionado pelo impacto resultante dos custos associados à integração do Euro Bank S.A. que implicou, por um lado, um nível de custos operacionais mais elevado, e, por outro, o aumento das imparidades do crédito por via da constituição de imparidades adicionais no momento do reconhecimento inicial da carteira de crédito da operação, em maio de 2019.

## RESULTADO LÍQUIDO

### Atividade em Portugal

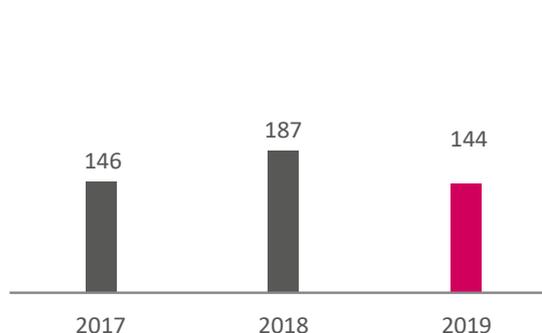
Milhões de euros



## RESULTADO LÍQUIDO

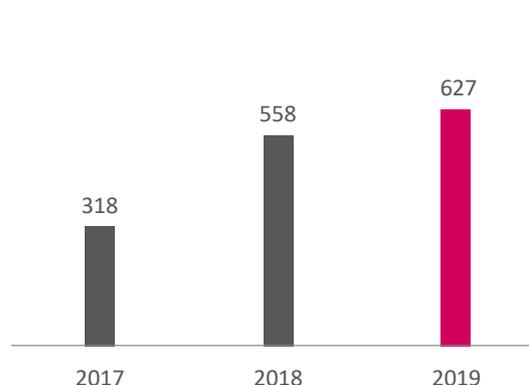
### Atividade Internacional

Milhões de euros



## RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS

Milhões de euros



<sup>1</sup> Não considera o resultado de operações classificadas contabilisticamente como descontinuadas ou em descontinuação, no montante de 13 milhões de euros em 2019 e de 1 milhão de euros negativos em 2018.

Adicionalmente, o contributo do Grupo Bank Millennium foi também influenciado pela constituição de uma provisão extraordinária para os processos relacionados com os créditos hipotecários concedidos em francos suíços. A operação em Moçambique, por seu lado, melhorou o seu desempenho face ao ano anterior. A menor apropriação dos resultados gerados pelo Banco Millennium Atlântico, em 2019, foi influenciada tanto pelo reforço do nível de cobertura de riscos por imparidades e provisões, como também pelo impacto associado ao término da aplicação da IAS 29.

O Bank Millennium na Polónia atingiu um resultado líquido de 131 milhões de euros em 2019, representando um decréscimo de 48 milhões de euros face aos 178 milhões de euros registados em 2018. Conforme anteriormente mencionado, esta evolução encontra-se influenciada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A., que se refletiu no aumento do custo do risco da carteira de crédito a clientes e no crescimento dos custos operacionais. Adicionalmente, o desempenho do Bank Millennium foi também determinado pelo impacto das provisões constituídas para fazer face ao risco legal associado aos créditos hipotecários em francos suíços e ainda pelas provisões reconhecidas para fazer face à eventual necessidade de devolução aos clientes de comissões associadas a operações de crédito ao consumo reembolsadas antecipadamente. Inversamente, o resultado líquido do

Bank Millennium face ao ano anterior, reflete um desempenho bastante favorável da margem financeira associado simultaneamente ao crescimento dos volumes de negócio e à aquisição do Euro Bank S.A.

O Millennium bim em Moçambique apresentou um resultado líquido de 99 milhões de euros, superior em 5,8% aos 94 milhões de euros obtidos em 2018, beneficiando da redução do custo do risco associado à carteira de crédito e da melhoria dos resultados em operações financeiras, parcialmente absorvidos pelo desempenho da margem financeira, que foi influenciada pela conjuntura de queda das taxas de juro de referência, e ainda pelo incremento dos custos operacionais e das outras imparidades e provisões. De salientar que a economia de Moçambique enfrentou em 2019 enormes desafios devido ao severo impacto de catástrofes naturais.

No que se refere a Angola, o contributo para o resultado líquido do ano 2019 da atividade internacional totalizou 3 milhões de euros, o que representa um decréscimo de 88,3% face ao montante obtido no ano anterior. Este decréscimo resulta do menor resultado do Banco Millennium Atlântico, associado a um reforço da cobertura de riscos por imparidade e provisões, ao efeito associado ao término da aplicação da IAS 29 e, adicionalmente, pelo efeito adverso da depreciação do Kwanza.

## RESULTADO LÍQUIDO DA ATIVIDADE INTERNACIONAL

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Bank Millennium na Polónia (1)	131	178	160	-26,8%
Millennium bim em Moçambique (1)	99	94	85	5,8%
<b>BANCO MILLENNIUM ATLÂNTICO (BMA) (2)</b>				
Antes do impacto da IAS 29	8	21	29	-60,1%
Impacto da IAS 29	(6)	1	(28)	<200%
<b>TOTAL BMA APÓS IMPACTO DA IAS 29 (2)</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>-88,3%</b>
Outros	9	13	9	-28,7%
Interesses que não controlam	(98)	(120)	(108)	18,3%
<b>RESULTADO DA ATIVIDADE INTERNACIONAL</b>	<b>144</b>	<b>187</b>	<b>146</b>	<b>-23,1%</b>
<b>RESULTADO DA ATIVIDADE INTERNACIONAL EXCLUINDO IAS 29</b>	<b>149</b>	<b>186</b>	<b>175</b>	<b>-19,7%</b>

(1) Os valores apresentados não estão deduzidos dos interesses que não controlam.

(2) Corresponde à proporção de resultados do Banco Millennium Atlântico apropriados pelo Grupo, considerando o método da equivalência patrimonial.

Nota: Em 2019, o lucro líquido (depois de impostos e interesses que não controlam) das operações internacionais totalizou 144 milhões de euros. Para o mesmo período, o lucro líquido da atividade na Polónia ascendeu a 131 milhões de euros (dos quais 65 milhões de euros atribuíveis ao Banco). O resultado líquido em Moçambique foi de 99 milhões de euros (dos quais 66 milhões de euros atribuíveis ao Banco). O resultado da atividade em Angola, associado ao contributo do Banco Millennium Atlântico para o consolidado, apurado pelo método de equivalência patrimonial, foi de 3 milhões de euros. O resultado das operações na Suíça e nas Ilhas Caimão incluídos na linha Outros, são atribuíveis ao Banco na sua totalidade.

## MARGEM FINANCEIRA

A margem financeira revelou uma evolução favorável ao aumentar 8,8% face aos 1.424 milhões de euros apurados em 2018, alcançando 1.549 milhões de euros em 2019. Esta evolução foi determinada pelo bom desempenho da atividade internacional, nomeadamente pela dinâmica da operação polaca, tendo sido atenuada pelo desempenho da atividade em Portugal, cuja margem financeira se situou 1,8% abaixo do montante alcançado no ano anterior.

A taxa de margem financeira, em termos consolidados, manteve-se estável em 2,2% ao longo dos últimos anos, agregando, contudo, desempenhos distintos ao nível da atividade em Portugal e da atividade internacional. A taxa de margem financeira na atividade em Portugal, embora se encontre pressionada pelo contexto de taxas de juro negativas, manteve-se no final do ano em 1,7%, refletindo apenas um ligeiro decréscimo face aos 1,8% obtidos no ano anterior. Na atividade internacional, a taxa de margem financeira cresceu de 3,1% em 2018 para 3,2% em 2019, beneficiando do efeito da aquisição do Euro Bank S.A. a partir de maio de 2019.

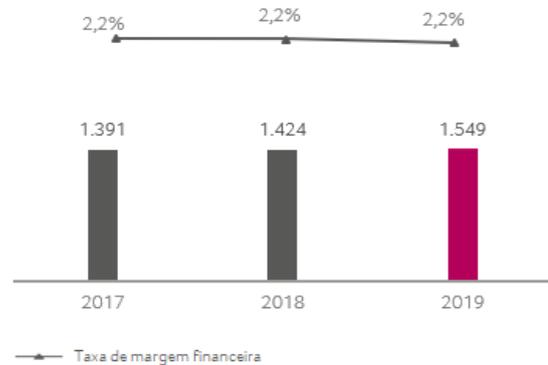
Na atividade em Portugal, a margem financeira totalizou 789 milhões de euros em 2019, que compara com 803 milhões de euros registados no ano anterior. Embora a evolução da margem financeira em Portugal tenha beneficiado da redução do custo do *funding*, este efeito positivo acabou por não ser suficiente para compensar a quebra dos proveitos decorrentes do menor rendimento gerado pela carteira de títulos e pela carteira de crédito a clientes. A evolução do rendimento gerado pela carteira de títulos na atividade em Portugal reflete sobretudo o impacto das menores taxas de juro implícitas, na medida em que os volumes médios existentes ao longo do ano foram superiores aos registados no ano anterior. O contexto atual caracterizado por um cenário macroeconómico ditado pela persistência de baixas taxas de juro, contribuiu igualmente para o menor rendimento gerado pela carteira de crédito doméstica face ao ano anterior, não obstante se ter verificado um aumento dos volumes de crédito concedidos, cuja evolução durante o ano de 2019 reflete um nível de crescimento da carteira de crédito *performing* que inclusivamente superou a redução do volume de *Non-Performing Exposures* (NPE).

A redução do custo do *funding*, na atividade em Portugal, beneficiou da descida continuada da remuneração dos depósitos a prazo de clientes, cujo saldo médio também diminuiu em relação a 2018, e simultaneamente, do menor custo da dívida subordinada e da dívida emitida. Por outro lado, os proveitos associados ao *targeted longer-term refinancing operations* ("TLTRO") gerados pela taxa de financiamento negativa revelaram-se, em 2019, inferiores aos registados em 2018.

Na atividade internacional, a margem financeira apresentou um comportamento bastante favorável ao aumentar 22,4% face aos 620 milhões de euros registados em 2018, alcançando 759 milhões de euros em 2019. Esta evolução foi maioritariamente impulsionada pela subsidiária polaca, cujo crescimento da margem financeira resultou por um lado, do forte crescimento orgânico, e por outro, da integração do negócio comercial do Euro Bank S.A.

### MARGEM FINANCEIRA

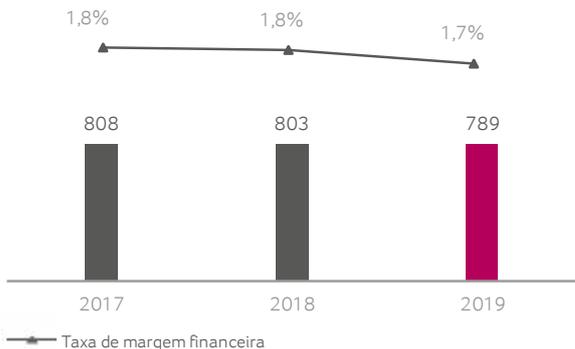
Milhões de euros



### MARGEM FINANCEIRA

#### Atividade em Portugal

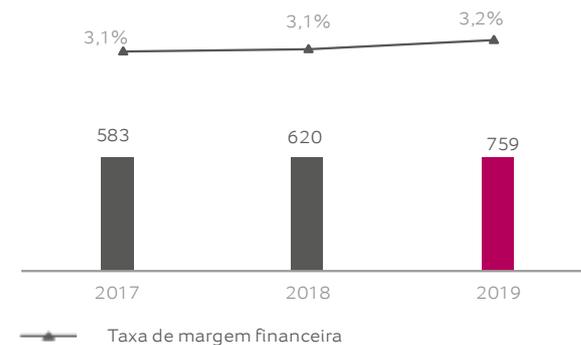
Milhões de euros



### MARGEM FINANCEIRA

#### Atividade Internacional

Milhões de euros



O bom desempenho demonstrado pela margem financeira gerada pela subsidiária polaca foi determinado pelo aumento dos proveitos associados à carteira de crédito, justificado não só pelo crescimento dos volumes de crédito concedidos em ambos os segmentos de negócio, empresas e retalho, como também pelo efeito da fusão com o Euro Bank S.A., com uma carteira de crédito com predominância de produtos com margens comerciais superiores. A margem financeira gerada pela carteira de títulos na subsidiária polaca também foi superior à registada no ano anterior, impulsionada pelo aumento dos volumes médios detidos. Por outro lado, o financiamento do crescimento da atividade e do balanço, seja através de um maior volume de depósitos de clientes, seja pela emissão de dívida, incluindo dívida subordinada, refletiu-se, em 2019, num custo superior em margem financeira.

Na subsidiária em Moçambique, a margem financeira situou-se ligeiramente abaixo do montante contabilizado em 2018, uma vez que a redução dos proveitos associados às carteiras de crédito e de títulos, absorveu na íntegra o efeito positivo resultante da diminuição do custo do *funding*, obtida por via do menor custo suportado com os depósitos de clientes, devido à redução das taxas de juro.

## BALANÇO MÉDIO CONSOLIDADO

Milhões de euros

	2019		2018		2017	
	Balanço médio	Taxa	Balanço médio	Taxa	Balanço médio	Taxa
<b>ATIVOS GERADORES DE JUROS</b>						
Aplicações em instituições de crédito	4.033	1,0%	2.702	1,0%	3.070	0,9%
Ativos financeiros	15.400	1,7%	13.250	2,2%	11.163	2,3%
Crédito a clientes	50.674	3,2%	47.620	3,2%	47.861	3,3%
<b>TOTAL DE ATIVOS GERADORES DE JUROS</b>	<b>70.107</b>	<b>2,8%</b>	<b>63.572</b>	<b>2,9%</b>	<b>62.094</b>	<b>3,0%</b>
Ativos não geradores de juros	9.484		9.847		10.575	
<b>ATIVO TOTAL</b>	<b>79.590</b>		<b>73.419</b>		<b>72.669</b>	
<b>PASSIVOS GERADORES DE JUROS</b>						
Depósitos de instituições de crédito	8.066	0,2%	7.397	0,1%	9.140	0,0%
Recursos de clientes e outros empréstimos	57.228	0,5%	53.258	0,6%	50.560	0,7%
Dívida emitida e passivos financeiros	3.271	1,2%	2.787	1,6%	3.162	2,7%
Passivos subordinados	1.364	4,4%	1.116	5,5%	929	6,9%
<b>TOTAL DE PASSIVOS GERADORES DE JUROS</b>	<b>69.930</b>	<b>0,6%</b>	<b>64.558</b>	<b>0,7%</b>	<b>63.791</b>	<b>0,8%</b>
Passivos não geradores de juros	2.089		1.944		2.116	
Capitais próprios e Interesses que não controlam	7.571		6.917		6.762	
<b>TOTAL DO PASSIVO, CAPITALS PRÓPRIOS E INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM</b>	<b>79.590</b>		<b>73.419</b>		<b>72.669</b>	
<b>TAXA DE MARGEM FINANCEIRA (1)</b>		<b>2,2%</b>		<b>2,2%</b>		<b>2,2%</b>

(1) Relação entre os valores da margem financeira e o saldo médio do total do ativo gerador de juros.

Nota: saldo médio determinado com base na média mensal dos valores de final do mês, acumulada no período. Os juros dos derivados de cobertura foram alocados, em 2019, 2018 e 2017, à respetiva rubrica de balanço.

Em 2019, o ativo líquido médio apresentou um aumento considerável face aos 73.419 milhões de euros apurados no ano anterior, fixando-se em 79.590 milhões de euros. Esta evolução encontra-se sustentada no aumento generalizado dos ativos geradores de juros, refletindo, em parte, o impacto da aquisição do Euro Bank S.A. pela subsidiária polaca, cuja consolidação se refletiu a partir de maio de 2019.

Os ativos geradores de juros situaram-se em 70.107 milhões de euros em 2019 que compara com 63.572 milhões de euros em 2018, beneficiando do crescimento do crédito a clientes, de 47.620 milhões de euros em 2018 para 50.674 milhões de euros em 2019, da evolução dos ativos financeiros, de 13.250 milhões de euros em 2018 para 15.400 milhões de euros em 2019 e do aumento das aplicações em instituições de crédito que se situaram em 4.033 milhões de euros em 2019, face a 2.702 milhões de euros em 2018. Por outro lado, os ativos não geradores de juros registaram uma diminuição em relação aos 9.847 milhões de euros em 2018, totalizando 9.484 milhões de euros em 2019.

Os passivos médios geradores de juros evidenciaram um aumento face aos 64.558 milhões de euros registados em 2018, ascendendo a 69.930 milhões de euros em 2019. Para esta evolução contribuiu maioritariamente o crescimento dos depósitos de clientes, cujo saldo médio evoluiu de 53.258 milhões de euros em 2018 para 57.228 milhões de euros em 2019, parcialmente influenciado pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A. com reflexos a partir de maio de 2019. A subida dos passivos geradores de juros beneficiou também do desempenho do saldo médio dos depósitos de instituições de crédito, cujo saldo aumentou de 7.397 milhões de euros em 2018 para 8.066 milhões de euros em 2019, bem como do agregado dos títulos de dívida emitida e passivos financeiros e dos passivos subordinados, que evoluíram respetivamente de 2.787 milhões de euros e 1.116 milhões de euros em 2018 para 3.271 milhões de euros e 1.364 milhões de euros em 2019.

Em termos de estrutura do balanço médio, os ativos geradores de juros representam 88,1% do ativo líquido médio em 2019, verificando-se um aumento face ao peso relativo de 86,6% apurado em 2018. O crédito a clientes mantém-se como o principal agregado da carteira de ativos geradores de juros, pese embora o seu peso relativo na estrutura do balanço tenha diminuído de 64,9% em 2018 para 63,7% em 2019. Em contrapartida, a carteira de ativos financeiros viu o seu peso relativo na estrutura do balanço reforçado, ao aumentar de 18,0% em 2018 para 19,3% em 2019.

Na estrutura dos passivos médios geradores de juros, os depósitos de Clientes mantêm-se como o principal instrumento de financiamento e de suporte da atividade, ainda que o seu peso relativo tenha diminuído

ligeiramente em 2019, passando a representar 81,8% do saldo dos passivos geradores de juros, face a 82,5% no ano anterior. Os depósitos de instituições de crédito continuam a representar 11,5% do saldo médio dos passivos geradores de juros, tal como no ano anterior, enquanto que o agregado dos títulos de dívida emitida e passivos financeiros aumentou ligeiramente o seu peso relativo de 4,3% em 2018 para 4,7% em 2019.

A evolução do saldo médio dos capitais próprios, de 6.917 milhões de euros em 2018 para 7.571 milhões de euros em 2019, reflete essencialmente a colocação no mercado, em janeiro de 2019, de uma emissão de *Additional Tier 1*, no montante de 400 milhões de euros.

Em 2019, a taxa de margem financeira manteve-se em linha com a taxa obtida no ano anterior, situando-se em 2,2%. Este alinhamento reflete um crescimento sensivelmente proporcional da margem financeira e dos ativos médios geradores de juros durante o ano de 2019.

Em 2019, a taxa de juro média do crédito manteve-se em linha com a taxa obtida no ano anterior, enquanto que a taxa de juro média dos depósitos registou uma ligeira descida face à taxa relevada no ano anterior.

## OUTROS PROVEITOS LÍQUIDOS

Os outros proveitos líquidos, que agregam os rendimentos de instrumentos de capital, as comissões líquidas, os resultados em operações financeiras, os outros proveitos de exploração líquidos e os resultados por equivalência patrimonial, apresentaram uma evolução favorável face aos 763 milhões de euros apurados em 2018, situando-se em 790 milhões de euros em 2019. O desempenho da atividade em Portugal foi determinante para esta evolução, tendo sido mitigado pela atividade internacional que registou uma quebra em relação ao montante apurado em 2018.

Na atividade em Portugal, os outros proveitos líquidos cresceram 35 milhões de euros face ao montante contabilizado em 2018, impulsionados sobretudo pelo desempenho dos resultados em operações financeiras e das comissões líquidas que se revelaram superiores em 39 milhões de euros e em 8 milhões de euros, respetivamente, em relação ao ano anterior. O desempenho positivo dos outros proveitos líquidos foi mitigado pela redução de 15 milhões de euros observada nos resultados por equivalência patrimonial.

Na atividade internacional, o bom desempenho revelado pelas subsidiárias polaca e moçambicana, no que respeita aos outros proveitos líquidos, foi absorvido na íntegra pela redução da apropriação dos resultados gerados pelo Banco Millennium Atlântico reconhecidos em resultados por equivalência patrimonial.

## OUTROS PROVEITOS LÍQUIDOS

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Rendimentos de instrumentos de capital	1	1	2	25,4%
Comissões líquidas	703	684	667	2,8%
Resultados em operações financeiras	143	79	148	82,5%
Outros proveitos de exploração líquidos	(101)	(89)	(102)	-12,6%
Resultados por equivalência patrimonial	43	89	92	-51,8%
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>763</b>	<b>806</b>	<b>3,5%</b>
dos quais:				
Atividade em Portugal	545	510	544	6,8%
Atividade internacional	245	253	262	-3,0%

## RENDIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL

Os rendimentos de instrumentos de capital, que incorporam os dividendos e os rendimentos de partes de capital recebidos de investimentos classificados como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e como ativos financeiros detidos para negociação, cifraram-se em 1 milhão de euros em 2019, evidenciando um aumento de 25,4% face ao montante obtido no ano anterior, suportado na evolução dos rendimentos associados a investimentos que integram a carteira de ações do Grupo.

## COMISSÕES LÍQUIDAS

Em 2018, alguns valores registados pela subsidiária na Polónia nas rubricas de comissões de “Crédito e garantias”, “*Bancassurance*”, “Outras comissões” e “Gestão de ativos” foram reclassificados com vista a melhorar a integração da informação reportada em base consolidada. Os saldos destas rubricas reportados nesta análise para o ano de 2017 estão apresentados em base proforma com o objetivo de assegurar a sua comparabilidade, não tendo o montante total das comissões líquidas sofrido qualquer alteração.

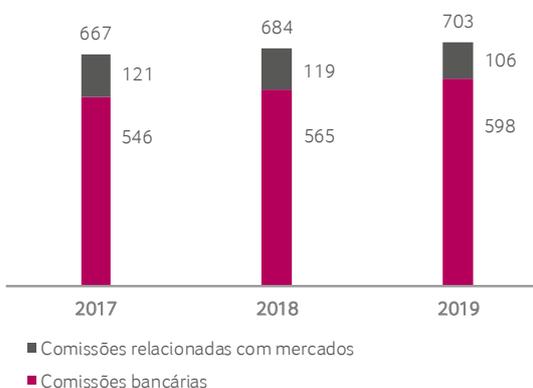
Em 2019, as comissões líquidas, que incorporam as comissões relacionadas com o negócio bancário e as comissões mais diretamente relacionadas com os mercados financeiros ascenderam a 703 milhões de euros, evidenciando, em termos consolidados, um crescimento de 2,8% face aos 684 milhões de euros registados no ano anterior. Este crescimento, beneficiou tanto do bom desempenho da atividade em Portugal, como da atividade internacional.

Na atividade em Portugal, as comissões líquidas atingiram 483 milhões de euros em 2019, representando um aumento de 1,7% face aos 475 milhões de euros apurados em 2018, determinado pelo comportamento favorável das comissões relacionadas com o negócio bancário, que apresentaram um crescimento de 5,0%. Inversamente, as comissões mais diretamente relacionadas com os mercados financeiros e menos recorrentes fixaram-se 19,3% abaixo dos valores obtidos em 2018, influenciadas pelo impacto do atual contexto de mercado neste tipo de comissões e do valor inferior de comissões associadas a operações de banca de investimento.

Na atividade internacional, as comissões líquidas apresentaram um crescimento de 5,5% face aos 209 milhões de euros registados em 2018, ascendendo a 220 milhões de euros em 2019, justificado maioritariamente pelo desempenho da subsidiária polaca, influenciado pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A., mas também, embora em menor escala, pelo maior contributo das subsidiárias em Moçambique e na Suíça.

### COMISSÕES LÍQUIDAS

Milhões de euros



Em termos consolidados, salienta-se o bom desempenho das comissões relacionadas com o negócio bancário, que aumentaram 5,9% face aos 565 milhões de euros apurados em 2018, alcançando 598 milhões de euros em 2019, e beneficiando da evolução verificada tanto na atividade em Portugal como na atividade internacional. No mesmo período, as comissões relacionadas com os mercados financeiros apresentaram uma redução de 11,4%, maioritariamente devido à prestação da atividade em Portugal.

O bom desempenho das comissões relacionadas com o negócio bancário, quer na atividade em Portugal quer na atividade internacional, reflete o crescimento generalizado dos diversos tipos de comissões, merecendo particular destaque a evolução, em termos consolidados, das comissões associadas à gestão e manutenção de contas e das comissões de *bancassurance*.

As comissões associadas ao negócio de cartões e transferências de valores apresentaram um crescimento de 2,0% face aos 167 milhões de euros apurados em 2018, situando-se em 170 milhões de euros em 2019, impulsionadas pela evolução da atividade internacional que cresceu 6,0%, em boa parte devido ao contributo da subsidiária em Moçambique. Na atividade em Portugal, as comissões associadas ao negócio de cartões e transferências de valores mantiveram-se em linha com os valores obtidos em 2018.

As comissões relacionadas com as operações de crédito e garantias registaram um aumento de 3,6% face aos 164 milhões de euros alcançados em 2018, ascendendo a 170 milhões de euros em 2019, beneficiando dos maiores contributos tanto da atividade em Portugal, como da atividade internacional, que cresceram 2,8% e 5,1%, respetivamente face ao ano anterior. O bom desempenho da atividade internacional deve-se essencialmente à evolução da subsidiária polaca, tendo sido parcialmente mitigado pelo decréscimo verificado na operação em Moçambique.

Em 2019, as comissões de *bancassurance*, que incorporam as comissões obtidas pela colocação de produtos de seguros através das redes de distribuição do Banco em Portugal e na Polónia, evoluíram favoravelmente em ambas as geografias, tendo crescido 6,8% e 31,4% respetivamente, face ao ano anterior. De salientar que o crescimento das comissões de *bancassurance* ao nível da subsidiária da Polónia reflete, por um lado, o aumento das comissões cobradas pelo Bank Millennium em seguros vendidos a clientes, associados principalmente a operações de crédito pessoal e hipotecário, e, por outro, o impacto atribuível à integração do Euro Bank S.A.

Em termos consolidados as comissões de *bancassurance* ascenderam a 118 milhões de euros, aumentando 12,4% face aos 105 milhões de euros contabilizados em 2018.

As comissões associadas à abertura e à manutenção de contas de Clientes apresentaram um aumento de

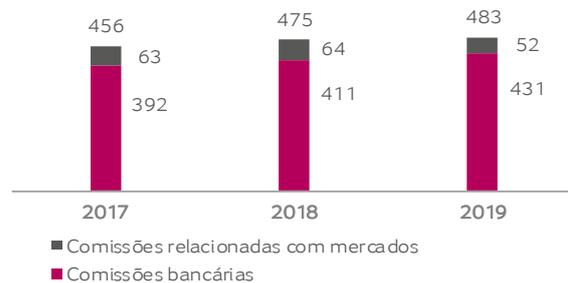
12,4% em relação aos 106 milhões de euros apurados em 2018, totalizando 119 milhões de euros em 2019. A boa evolução destas comissões ficou a dever-se maioritariamente à subida de 11,0% verificada na atividade em Portugal, ainda que na atividade internacional se tenha registado um aumento de 24,4% face ao ano anterior, induzido pelo contributo da operação na Polónia.

As comissões relacionadas com os mercados financeiros situaram-se em 106 milhões de euros em 2019, diminuindo 11,4% em relação aos 119 milhões de euros obtidos no ano anterior, devido maioritariamente à evolução verificada nas entidades do Grupo em Portugal, que apresentaram uma quebra de 19,3%, mas também, embora com menor expressão, no conjunto das operações sedeadas no estrangeiro, cuja redução foi de 2,2% no mesmo período. A quebra na atividade internacional ficou a dever-se sobretudo ao desempenho da subsidiária polaca, uma vez que na subsidiária da Suíça observou-se uma tendência inversa.

## COMISSÕES LÍQUIDAS

### Atividade em Portugal

Milhões de euros



## COMISSÕES LÍQUIDAS

### Atividade internacional

Milhões de euros



De salientar que o atual contexto de mercado, com taxas de mercado mais baixas, tem conduzido a um ajustamento deste tipo de comissões associadas a produtos de investimento e à atividade de gestão de ativos.

As comissões associadas a operações sobre títulos totalizaram 66 milhões de euros em 2019, situando-se 14,6% abaixo do montante obtido no ano anterior, tendo sido influenciadas essencialmente pelo desempenho da atividade em Portugal, cujas comissões diminuíram 20,4%. Na atividade internacional estas comissões aumentaram 3,0% face ao montante obtido em 2018, induzidas pelo bom desempenho da operação na Suíça.

Em 2019, as comissões geradas pela gestão de ativos caíram 5,6% em relação ao ano anterior (42 milhões de euros), cifrando-se em 40 milhões de euros. Esta evolução decorreu sobretudo do desempenho da atividade internacional, que apresentou uma diminuição de 4,9%, essencialmente influenciada pela redução da subsidiária na Polónia, não obstante o crescimento registado na operação Suíça. Paralelamente, na atividade em Portugal, as comissões geradas pela gestão de ativos sofreram uma quebra de 9,8% face ao ano anterior.

### COMISSÕES LÍQUIDAS

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>COMISSÕES BANCÁRIAS</b>				
Cartões e transferências	170	167	156	2,0%
Crédito e garantias	170	164	156	3,6%
<i>Bancassurance</i>	118	105	101	12,4%
Contas	119	106	104	12,4%
Outras comissões	21	23	29	-9,6%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>598</b>	<b>565</b>	<b>546</b>	<b>5,9%</b>
<b>COMISSÕES RELACIONADAS COM MERCADOS</b>				
Operações sobre títulos	66	77	77	-14,6%
Gestão de ativos	40	42	44	-5,6%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>106</b>	<b>119</b>	<b>121</b>	<b>-11,4%</b>
<b>COMISSÕES LÍQUIDAS TOTAIS</b>	<b>703</b>	<b>684</b>	<b>667</b>	<b>2,8%</b>
das quais:				
Atividade em Portugal	483	475	456	1,7%
Atividade internacional	220	209	211	5,5%

### RESULTADOS EM OPERAÇÕES FINANCEIRAS

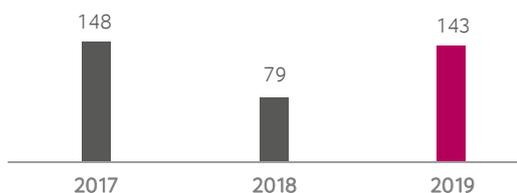
Os resultados em operações financeiras incorporam os resultados em operações financeiras ao justo valor através de resultados, os resultados cambiais, os resultados de contabilidade de cobertura, os resultados com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado, os resultados com o desreconhecimento de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e os resultados em ativos financeiros disponíveis para venda, neste último caso, apenas até 2017.

Em 2019, os resultados em operações financeiras ascenderam a 143 milhões de euros, apresentando um crescimento bastante considerável de 82,5% face aos 79 milhões de euros apurados em 2018, que reflete tanto o desempenho da atividade em Portugal, como da atividade internacional, neste caso, concretamente na Polónia e em Moçambique.

O crescimento dos resultados em operações financeiras verificado na atividade em Portugal foi potenciado pelos ganhos reconhecidos com títulos de dívida pública portuguesa, que ascenderam a 69 milhões de euros em 2019, face aos 15 milhões de euros registados no ano anterior.

### RESULTADOS EM OPERAÇÕES FINANCEIRAS

Milhões de euros



De referir também que, não obstante o ritmo de redução de NPE verificado durante o ano de 2019, o nível de custos suportados com operações de venda deste tipo de exposições foi inferior ao reconhecido no ano anterior, na medida em que as menos-valias totalizaram 29 milhões de euros, em comparação com os 49 milhões de euros contabilizados em 2018.

Na atividade internacional, os resultados em operações financeiras foram maioritariamente influenciados pela evolução registada na subsidiária polaca, impulsionada pelos proveitos, no montante de 10 milhões de euros, relacionados com a reavaliação das ações PSP – *Polish Payment Standard* na sequência do acordo celebrado para a entrada da Mastercard no capital daquela entidade. Na operação em Moçambique, os resultados em operações financeiras também foram superiores aos obtidos no ano anterior, devido essencialmente aos proveitos gerados pelas operações cambiais.

## RESULTADOS EM OPERAÇÕES FINANCEIRAS

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Resultados em operações financeiras ao justo valor				
através de resultados	5	1	14	>200%
Ganhos / (perdas) cambiais	69	75	72	-7,9%
Resultados de contabilidade de cobertura	(6)	3	(33)	<200%
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	(25)	(50)	(8)	50,4%
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	100	49	-	101,6%
Resultados em ativos financeiros disponíveis para venda	-	-	103	-
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>79</b>	<b>148</b>	<b>82,5%</b>
<b>dos quais:</b>				
Atividade em Portugal	51	12	85	>200%
Atividade internacional	92	66	63	38,6%

## OUTROS PROVEITOS DE EXPLORAÇÃO LÍQUIDOS

Os outros proveitos de exploração líquidos, que incluem os outros proveitos de exploração, líquidos de custos de exploração, os resultados da atividade seguradora e os resultados de alienação de subsidiárias e outros ativos, cifraram-se em 101 milhões de euros negativos em 2019, que compara com 89 milhões de euros também negativos registados no ano anterior. Em 2019, o montante apresentado inclui 1 milhão de euros relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca e considerados itens específicos. A evolução observada nos outros proveitos de exploração líquidos, em termos consolidados, reflete principalmente o desempenho demonstrado pela atividade internacional que ficou aquém do alcançado no ano anterior, tendo sido ligeiramente atenuado pela melhoria verificada na atividade em Portugal.

Na atividade em Portugal, os outros proveitos de exploração líquidos evoluíram de 32 milhões de euros negativos reconhecidos em 2018 para 30 milhões de

euros também negativos em 2019, destacando-se pela positiva o aumento dos resultados provenientes da alienação de outros ativos e as menores perdas reconhecidas com a alienação de propriedades de investimento e pela negativa, a redução dos ganhos associados à alienação de participações financeiras e de ativos não correntes detidos para venda. Os outros proveitos de exploração líquidos incluem os custos suportados com as contribuições obrigatórias que em 2019 totalizaram 69 milhões de euros, permanecendo em linha com o montante registado em 2018. O montante global suportado com as contribuições obrigatórias em Portugal incorpora o custo com a contribuição para o fundo europeu de resolução (FUR), no montante de 19 milhões de euros (21 milhões de euros em 2018), a contribuição de 16 milhões de euros exigida para o fundo de resolução nacional (12 milhões de euros em 2018), a contribuição sobre o setor bancário de 32 milhões de euros (33 milhões de euros em 2018), o *fee* de supervisão cobrado pelo BCE, que se manteve em cerca de 2 milhões de euros em 2019 e em 2018, e a contribuição para o fundo de garantia de depósitos, cujo valor é relativamente imaterial.

Na atividade internacional, os outros proveitos de exploração líquidos, incluindo os itens específicos referidos, totalizaram 71 milhões de euros negativos em 2019, que comparam com 57 milhões de euros também negativos registados em 2018, penalizados pelo aumento das contribuições obrigatórias, que se situaram 15 milhões de euros acima do montante apurado no ano anterior. As contribuições obrigatórias refletidas na atividade internacional ascenderam a 87 milhões de euros, tendo sido suportadas quase na íntegra pela subsidiária polaca, onde se destacam os aumentos associados ao imposto especial sobre o setor bancário polaco e ao fundo de resolução, parcialmente compensados pela redução apresentada pelo fundo de garantia de depósitos.

O desempenho da subsidiária polaca foi também influenciado, embora em menor escala, pelas perdas reconhecidas com a alienação de ativos tangíveis. Na evolução dos outros proveitos de exploração líquidos da atividade internacional, importa ainda referir o aumento dos resultados provenientes da atividade seguradora em Moçambique, não obstante o mesmo ter sido absorvido pelo comportamento menos favorável das restantes rubricas.

## RESULTADOS POR EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

Os resultados de empresas associadas reconhecidos por equivalência patrimonial, incluem os resultados apropriados pelo Grupo em entidades onde, apesar de exercer alguma influência, não detém o controlo das políticas financeira e operacional. Em 2019, os resultados por equivalência patrimonial cifraram-se em 43 milhões de euros, que comparam com 89 milhões de euros apurados no ano anterior, situando-se num patamar inferior ao alcançado no ano anterior quer na atividade em Portugal, quer na atividade internacional.

Na atividade em Portugal, a evolução dos resultados por equivalência patrimonial, de 55 milhões de euros em 2018 para 40 milhões de euros em 2019, foi determinada pela redução de 7 milhões de euros do contributo gerado pela participação na Millennium Ageas, refletindo essencialmente o impacto negativo originado pela descida das taxas de juro no negócio segurador. Os resultados gerados pelas participações na SIBS e na Unicre também contribuíram para a quebra verificada, ao apresentar conjuntamente uma descida de 6 milhões de euros no mesmo período.

O decréscimo dos resultados por equivalência patrimonial na atividade internacional decorreu da menor apropriação dos resultados gerados pelo Banco Millennium Atlântico, que se situou nos 3 milhões de euros, face aos 34 milhões de euros obtidos no ano anterior. Esta redução foi justificada simultaneamente pelo impacto nos resultados do Banco Millennium Atlântico do reforço da cobertura de riscos por imparidade e provisões e pelo efeito associado ao término da aplicação da IAS 29, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2019.

Excluindo o impacto da IAS 29 em ambos os períodos, a apropriação dos resultados gerados pelo Banco Millennium Atlântico evidenciou uma redução de 12 milhões de euros.

## RESULTADOS POR EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, SGPS, S.A.	28	35	35	-19,6%
UNICRE - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	3	7	7	-51,8%
Banco Millennium Atlântico, S.A.	3	34	40	-92,6%
Banque BCP, S.A.S.	4	4	4	12,1%
SIBS, SGPS, S.A.	6	8	3	-29,6%
Outros	(1)	1	3	<-200%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>89</b>	<b>92</b>	<b>-51,8%</b>

## CUSTOS OPERACIONAIS

Os custos operacionais agregam os custos com o pessoal, os outros gastos administrativos e as amortizações do exercício. Excluindo o efeito dos itens específicos<sup>2</sup>, os custos operacionais totalizaram 1.103 milhões de euros em 2019, registando um aumento de 10,6% face aos 998 milhões de euros observados no ano anterior. Esta evolução resulta, em larga medida, do incremento verificado na atividade internacional, embora na atividade em Portugal também se tenha observado um crescimento dos custos operacionais, ainda que com menor expressão.

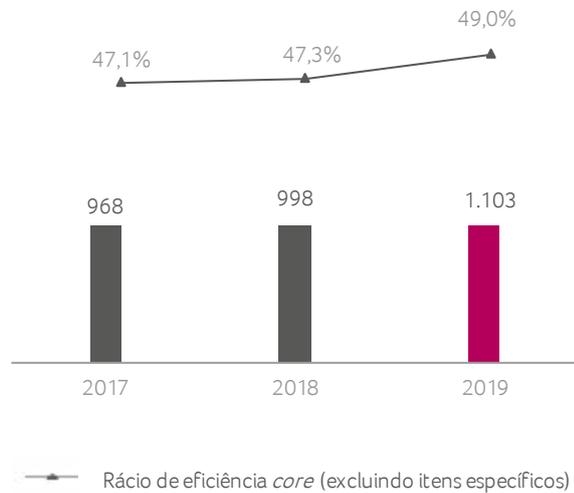
Na atividade em Portugal, os custos operacionais, não considerando o efeito dos itens específicos anteriormente mencionados, totalizaram 634 milhões de euros em 2019, situando-se 3,7% acima dos 612 milhões de euros contabilizados no ano anterior, refletindo maioritariamente o acréscimo ocorrido nos custos com o pessoal. A entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2019, da IFRS 16 – Locações justificou em larga medida as variações de sentido oposto que se verificaram nos outros gastos administrativos, que diminuíram 22 milhões de euros em relação aos montantes contabilizados em 2018, e nas amortizações do exercício que evidenciaram um crescimento de 33 milhões de euros no mesmo período.

Na atividade internacional, os custos operacionais, excluindo o efeito dos itens específicos referidos, cifraram-se em 469 milhões de euros em 2019, evidenciando um crescimento de 21,5% face aos 386 milhões de euros contabilizados no ano anterior. Os custos com o pessoal aumentaram 24,2% quando comparados com 2018, sendo que as variações que se verificaram nos outros gastos administrativos, que diminuíram 0,9% e nas amortizações do exercício, que mais do que duplicaram face ao ano anterior, foram fortemente influenciadas, em sentidos opostos, pela entrada em vigor da IFRS 16 – Locações.

O acréscimo dos custos operacionais em relação ao ano anterior na atividade internacional reflete principalmente o desempenho da subsidiária polaca, sendo que os custos operacionais da subsidiária em Moçambique também se revelaram superiores aos registados em 2018.

## CUSTOS OPERACIONAIS

Milhões de euros

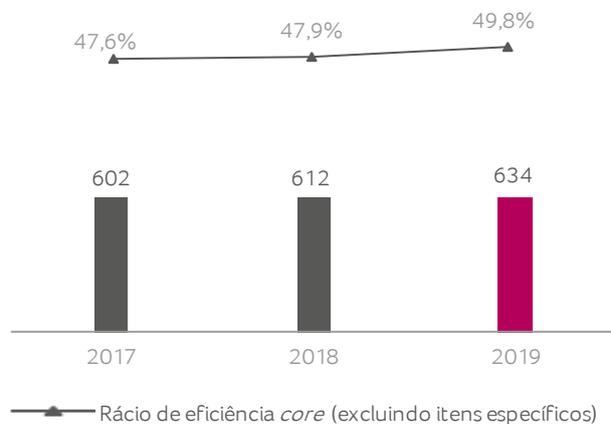


—▲ Rácio de eficiência *core* (excluindo itens específicos)

## CUSTOS OPERACIONAIS

### Atividade em Portugal

Milhões de euros



—▲ Rácio de eficiência *core* (excluindo itens específicos)

<sup>2</sup> Impacto negativo de 66 milhões de euros em 2019, dos quais 40 milhões de euros referentes a custos de reestruturação e compensação pelo ajuste temporário dos salários, ambos reconhecidos como custos com o pessoal na atividade em Portugal e 26 milhões de euros relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca, maioritariamente como outros gastos administrativos. Em 2018, o impacto também foi negativo, no montante de 29 milhões de euros, dos quais 27 milhões de euros referentes a custos de

reestruturação reconhecidos como custos com o pessoal e 3 milhões de euros associados ao projeto de transformação digital em curso, reconhecidos como outros gastos administrativos, ambos na atividade em Portugal. Em 2017, o impacto foi positivo em 14 milhões de euros e inclui, por um lado, os proveitos reconhecidos na sequência da negociação e do acordo com o “Sindicato dos Bancários do Norte” para revisão do ACT, e, por outro, os custos de reestruturação, ambos contabilizados como custos com o pessoal, na atividade em Portugal.

Os custos operacionais na operação da Polónia apresentam uma tendência crescente explicada simultaneamente pelo crescimento orgânico da própria subsidiária, induzido nomeadamente pelo maior dinamismo dos preços e dos salários na economia polaca e também pelo impacto decorrente da consolidação do Euro Bank S.A.

O rácio de eficiência *core* do Grupo em 2019, excluindo os itens específicos, situou-se em 49,0%, revelando-se ligeiramente superior ao rácio de 47,3% apurado em 2018, na medida em que o impacto negativo do aumento dos custos operacionais, foi parcialmente mitigado pela evolução favorável verificada quer na margem financeira, quer nas comissões.

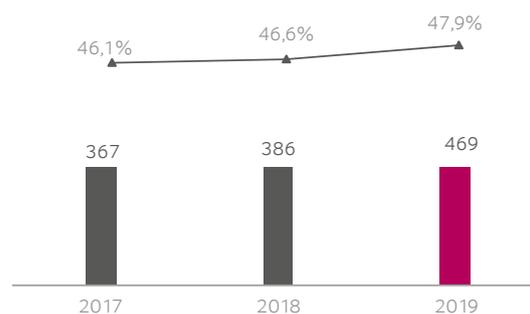
Na atividade em Portugal, o rácio de eficiência *core*, excluindo os itens específicos, atingiu 49,8% em 2019, face aos 47,9% relevados em 2018, refletindo, por um lado, o aumento dos custos operacionais e, por outro, o ligeiro decréscimo dos proveitos *core*.

Na atividade internacional, o rácio de eficiência *core*, não considerando os itens específicos, situou-se em 47,9% em 2019 (46,6% em 2018), refletindo o crescimento dos custos operacionais que, em termos relativos, se revelou superior ao verificado nos proveitos *core*.

## CUSTOS OPERACIONAIS

### Atividade internacional

Milhões de euros



— Rácio de eficiência *core* (excluindo itens específicos)

## CUSTOS OPERACIONAIS

Milhões de euros

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>ATIVIDADE EM PORTUGAL (1)</b>				
Custos com o pessoal	371	359	346	3,3%
Outros gastos administrativos	194	216	222	-10,3%
Amortizações do exercício	69	36	33	89,5%
	<b>634</b>	<b>612</b>	<b>602</b>	<b>3,7%</b>
<b>ATIVIDADE INTERNACIONAL (1)</b>				
Custos com o pessoal	257	207	194	24,2%
Outros gastos administrativos	156	158	152	-0,9%
Amortizações do exercício	56	21	20	160,5%
	<b>469</b>	<b>386</b>	<b>367</b>	<b>21,5%</b>
<b>CONSOLIDADO (1)</b>				
Custos com o pessoal	628	566	541	11,0%
Outros gastos administrativos	350	374	374	-6,3%
Amortizações do exercício	125	58	54	115,8%
	<b>1.103</b>	<b>998</b>	<b>968</b>	<b>10,6%</b>
<b>ITENS ESPECÍFICOS</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>(14)</b>	<b>125,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.169</b>	<b>1.027</b>	<b>954</b>	<b>13,8%</b>

(1) Exclui o impacto dos itens específicos anteriormente referidos.

## CUSTOS COM O PESSOAL

Os custos com o pessoal, não considerando o efeito dos itens específicos, respeitantes quase integralmente à atividade doméstica, totalizaram 628 milhões de euros em 2019, refletindo um crescimento de 11,0% face aos 566 milhões de euros apurados em 2018, justificado maioritariamente pela evolução a que se assistiu na atividade internacional, sendo que na atividade em Portugal os custos com o pessoal também foram superiores aos registados no ano anterior.

Na atividade em Portugal, os custos com o pessoal cifraram-se em 371 milhões de euros em 2019, crescendo 3,3% face aos 359 milhões de euros apurados em 2018. De salientar que estes montantes não consideram o impacto dos itens específicos, que, em 2019 se cifraram em 40 milhões de euros e estão relacionados com os custos de reestruturação e com a compensação pelo ajuste temporário dos salários e, em 2018, totalizaram 27 milhões de euros, neste caso, relacionados com custos de reestruturação incluindo, entre outros, a contabilização de custos com reformas antecipadas.

O crescimento dos custos com o pessoal na atividade em Portugal reflete, em parte, o aumento do número de colaboradores, de 7.095 no final de dezembro de 2018 para 7.204 colaboradores em 31 de dezembro de 2019, evidenciando o impacto da internalização de *outsourcers* e o reforço das competências necessárias para a implementação do projeto de transformação digital.

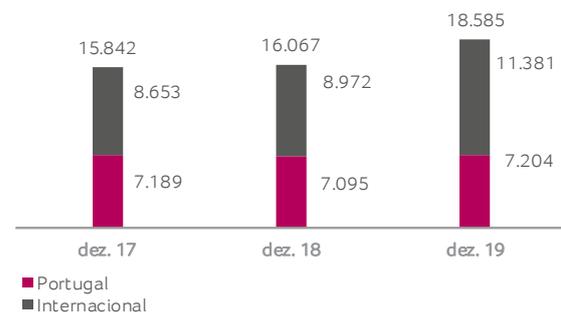
Na atividade internacional, não considerando o impacto, neste caso pouco expressivo, dos itens específicos reconhecidos na totalidade pela subsidiária polaca, na sequência da fusão com o Euro Bank S.A.,

os custos com o pessoal situaram-se em 257 milhões de euros em 2019, aumentando 24,2% em relação aos 207 milhões de euros reconhecidos no ano anterior.

Apesar de os custos com o pessoal na subsidiária em Moçambique terem sido superiores aos registados em 2018, foi a subsidiária polaca a principal responsável pela evolução observada na atividade internacional, condicionada pelo aumento do número de colaboradores de 6.270 (6.132 FTE – *full-time equivalent*) em 31 de dezembro de 2018 para 8.615 colaboradores (8.464 FTE – *full-time equivalent*) no final de 2019. Este aumento deveu-se sobretudo à inclusão de 2.425 colaboradores, provenientes do Euro Bank S.A. em maio de 2019.

O número de colaboradores totais afetos à atividade internacional aumentou de 8.972 em 31 de dezembro de 2018 para 11.381 colaboradores no final de 2019.

### COLABORADORES



## CUSTOS COM O PESSOAL

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Remunerações	507	458	433	10,9%
Encargos sociais e outros custos	121	108	108	11,2%
<b>TOTAL EXCLUINDO ITENS ESPECÍFICOS</b>	<b>628</b>	<b>566</b>	<b>541</b>	<b>11,0%</b>
<b>ITENS ESPECÍFICOS</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>(14)</b>	<b>50,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>668</b>	<b>593</b>	<b>527</b>	<b>12,7%</b>

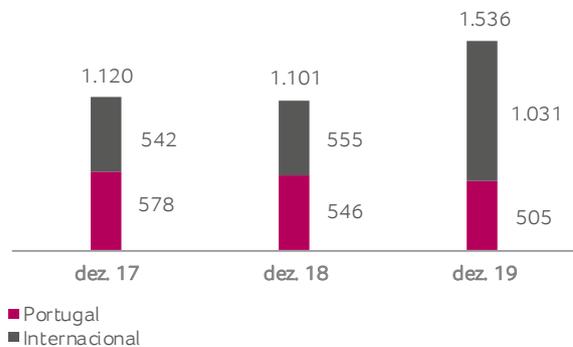
## OUTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS

Os outros gastos administrativos evidenciaram uma quebra de 6,3% face aos 374 milhões de euros contabilizados em 2018, totalizando 350 milhões de euros em 2019. Esta evolução reflete o impacto da entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2019, da IFRS 16 – Locações, tanto na atividade em Portugal, como na atividade internacional e não considera o efeito dos itens específicos, no montante de 26 milhões de euros, relacionados com os custos suportados com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca em 2019 e 3 milhões de euros associados ao projeto de transformação digital em curso reconhecidos em 2018 na atividade em Portugal.

Na atividade em Portugal, os outros gastos administrativos fixaram-se em 194 milhões de euros em 2019, apresentando uma quebra de 10,3% face aos 216 milhões de euros (excluindo os itens específicos) contabilizados no ano anterior, maioritariamente explicada pelo já mencionado impacto da IFRS 16 – Locações. Excluindo este impacto e os itens específicos reconhecidos em 2018, os outros gastos administrativos, evidenciariam um ligeiro acréscimo face aos montantes contabilizados em 2018, sobretudo devido aos custos associados ao reforço das funções de controlo, pese embora a gestão disciplinada que tem vindo a ser seguida no que respeita aos custos recorrentes. O redimensionamento da rede de sucursais, que passaram de 546 em 31 de dezembro de 2018 para 505 no final de 2019, conjuntamente com outras medidas levadas a cabo, permitiu obter poupanças em rubricas como publicidade, contencioso e comunicações, entre outras com menor expressão.

Na atividade internacional, os outros gastos administrativos, não considerando o impacto dos itens específicos, no montante de 26 milhões de euros relacionados com os custos diretamente suportados com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., cifraram-se em 156 milhões de euros em 2019, ligeiramente abaixo dos 158 milhões de euros apurados no ano anterior, beneficiando em boa parte do impacto favorável da entrada em vigor da IFRS 16 – Locações. Excluindo este impacto, os outros gastos administrativos situaram-se num patamar superior ao do ano anterior, quer na subsidiária em Moçambique, quer na subsidiária polaca, esta última fortemente condicionada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A.. A aquisição do Euro Bank S.A. também influenciou o número de sucursais da atividade internacional, que evoluiu de 555 no final de 2018, para 1.031 em 31 de dezembro de 2019, tendo o crescimento orgânico da subsidiária na Polónia sido responsável pelo aumento de 10 sucursais e a subsidiária em Moçambique registado mais 7 sucursais face ao final de 2018.

## SUCURSAIS



## OUTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS

Milhões de euros

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Água, energia e combustíveis	17	15	15	7,2%
Material de consumo corrente	5	5	4	9,6%
Rendas e alugueres	23	73	96	-68,5%
Comunicações	25	23	21	9,3%
Deslocações, estadas e representações	10	9	8	2,7%
Publicidade	29	27	27	6,1%
Conservação e reparação	19	16	17	20,2%
Cartões e crédito imobiliário	8	8	6	-1,9%
Estudos e consultas	19	19	18	2,6%
Informática	45	37	18	21,3%
<i>Outsourcing</i> e trabalho independente	77	77	77	-0,1%
Outros serviços especializados	29	21	19	35,1%
Formação do pessoal	3	3	2	7,7%
Seguros	4	4	4	1,2%
Contencioso	5	6	6	-17,5%
Transportes	10	10	8	-2,3%
Outros fornecimentos e serviços	23	20	25	16,8%
<b>TOTAL EXCLUINDO ITENS ESPECÍFICOS</b>	<b>350</b>	<b>374</b>	<b>374</b>	<b>-6,3%</b>
<b>ITENS ESPECÍFICOS</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>874,2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>377</b>	<b>374</b>	<b>-0,1%</b>

## AMORTIZAÇÕES DO EXERCÍCIO

As amortizações do exercício, excluindo os itens específicos reconhecidos pelo Bank Millennium, S.A. no âmbito da aquisição do Euro Bank S.A. que, neste caso, se afiguram pouco expressivos, totalizaram 125 milhões de euros em 2019 e mais do que duplicaram face aos 58 milhões de euros apurados no ano anterior. Esta evolução foi potenciada pelo impacto da entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2019, da IFRS 16 - Locações, tanto na atividade em Portugal, como na atividade internacional.

Na atividade em Portugal, as amortizações do exercício ascenderam a 69 milhões de euros em 2019, que compara com 36 milhões de euros registados em 2018, refletindo maioritariamente o impacto da IFRS 16 - Locações. Excluindo este impacto, o crescimento das amortizações do exercício foi determinado pelo aumento do investimento em *software* e equipamento informático, refletindo o empenho do Banco a

inovação tecnológica e na transformação digital em curso. Inversamente, as amortizações relacionadas com imóveis registaram uma quebra face ao ano anterior.

Na atividade internacional, as amortizações do exercício totalizaram 56 milhões de euros em 2019, devendo-se o aumento de 34 milhões de euros face aos 21 milhões de euros reconhecidos em 2018, maioritariamente, ao impacto da IFRS 16 - Locações.

Excluindo este impacto, os principais acréscimos verificados nas amortizações do exercício na atividade internacional, face ao ano anterior, são também justificados pela aposta das operações internacionais na transformação digital e na inovação tecnológica, tanto da subsidiária polaca como da subsidiária em Moçambique. De salientar que a evolução observada na subsidiária polaca reflete também o impacto decorrente da aquisição do Euro Bank S.A.

## IMPARIDADE DO CRÉDITO

As dotações para imparidade do crédito (líquidas de recuperações) fixaram-se em 390 milhões de euros em 2019, mantendo a evolução favorável registada nos últimos anos, ao evidenciar uma redução de 16,0% face aos 465 milhões de euros apurados em 2018, o que permitiu confirmar a trajetória de diminuição gradual do custo do risco de crédito do Grupo. Esta evolução foi possível graças ao contributo da atividade em Portugal, cujo impacto foi, no entanto, atenuado pelo aumento das dotações para imparidade de crédito (líquida de recuperações) que se verificou na atividade internacional.

Na atividade em Portugal, a tendência decrescente das imparidades para risco de crédito, traduziu-se numa redução de 28,3% relativamente aos 389 milhões de euros contabilizados em 2018, cifrando-se em 279 milhões de euros em 2019, assumindo particular relevo nesta evolução o ritmo acentuado de redução de NPE que se verificou durante o ano.

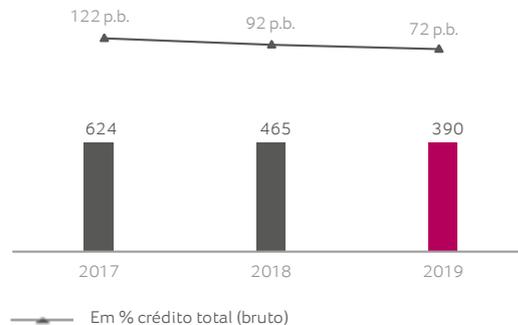
Na atividade internacional, a imparidade do crédito (líquida de recuperações) apresentou um desempenho inverso, ao aumentar 47,2% face aos 75 milhões de euros contabilizados em 2018, fixando-se em 111 milhões de euros em 2019. Esta evolução foi determinada pelo desempenho da subsidiária polaca, condicionada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A., o qual inclui a constituição mandatária, decorrente da norma contabilística aplicável, de imparidades para crédito *performing* no momento do reconhecimento inicial da carteira adquirida. A operação em Moçambique, por seu lado, contribuiu para atenuar este impacto revelando um nível de imparidade inferior ao verificado em 2018.

O custo do risco (líquido de recuperações) do Grupo, incluindo o impacto da aquisição do Euro Bank S.A., continuou a evoluir favoravelmente pelo terceiro ano consecutivo, situando-se em 72 pontos base em 2019, que compara com os 92 pontos base observados no ano anterior.

Na atividade em Portugal, o custo do risco (líquido de recuperações) caiu de 105 pontos base em 2018 para 76 pontos base em 2019, sendo que na atividade internacional se assistiu a um agravamento, de 56 pontos base obtidos em 2018, para 63 pontos base em 2019, decorrente do desempenho da subsidiária polaca, uma vez que a operação em Moçambique viu o seu custo do risco melhorar em relação ao ano anterior.

### IMPARIDADE DO CRÉDITO (LÍQUIDA)

Milhões de euros

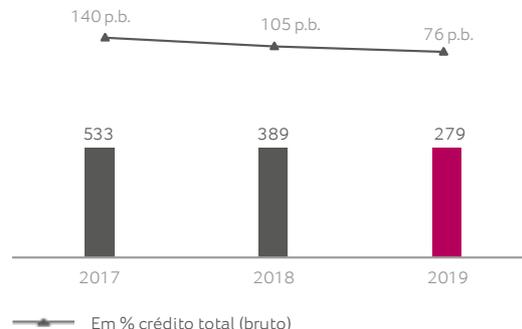


Em % crédito total (bruto)

### IMPARIDADE DO CRÉDITO (LÍQUIDA)

#### Atividade em Portugal

Milhões de euros

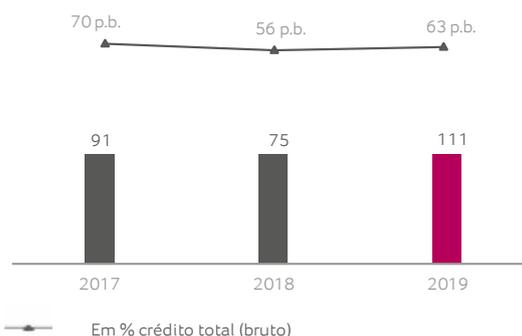


Em % crédito total (bruto)

### IMPARIDADE DO CRÉDITO (LÍQUIDA)

#### Atividade Internacional

Milhões de euros



Em % crédito total (bruto)

**IMPARIDADE DO CRÉDITO (LÍQUIDA DE RECUPERAÇÕES)**

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
Dotações para imparidade do crédito (líquidas de reversões)	414	478	641	-13,3%
Recuperações de crédito	24	13	17	83,7%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>465</b>	<b>624</b>	<b>-16,0%</b>
<b>CUSTO DO RISCO:</b>				
Dotações líquidas de recuperações em % do crédito (bruto)	72 p.b.	92 p.b.	122 p.b.	-20 p.b.

**OUTRAS IMPARIDADES E PROVISÕES**

As outras imparidades e provisões incluem (i) a imparidade, líquida de reversões, para aplicações de instituições de crédito classificadas ao custo amortizado; (ii) a imparidade para ativos financeiros (classificados ao justo valor através de outro rendimento integral, ao custo amortizado não associados a operações de crédito e disponíveis para venda, neste último caso apenas até 2017); (iii) as dotações para imparidade de outros ativos, nomeadamente de ativos recebidos em dação decorrentes da resolução de contratos de crédito com Clientes, de investimentos em associadas e de *goodwill* de subsidiárias e (iv) as outras provisões.

Em 2019, as outras imparidades e provisões totalizaram 151 milhões de euros, situando-se 11,0% acima dos 136 milhões de euros reconhecidos em 2018. Esta evolução decorre de dois efeitos contrários, uma vez que o bom desempenho da atividade em Portugal foi completamente absorvido pelas maiores necessidades de provisionamento da atividade internacional.

Na atividade em Portugal, as outras imparidades e provisões situaram-se 30 milhões de euros abaixo dos 122 milhões de euros contabilizados em 2018, cifrando-se em 92 milhões de euros em 2019, determinadas pelas menores necessidades de provisionamento sobretudo para garantias e outros compromissos. Inversamente, as imparidades para ativos não correntes detidos para venda foram reforçadas face ao ano anterior.

Na atividade internacional, as outras imparidades e provisões cifraram-se em 60 milhões de euros em 2019, evidenciando um aumento de 45 milhões de euros face aos 15 milhões de euros reconhecidos em 2018. O montante apurado em 2019 inclui a constituição de uma provisão extraordinária para os processos relacionados com os créditos à habitação concedidos em francos suíços, pela subsidiária polaca, no montante de 52 milhões de euros. Para além desta provisão, as contas da subsidiária polaca foram também penalizadas pela constituição de uma provisão para fazer face à devolução aos seus clientes de comissões cobradas pelo reembolso antecipado de operações de crédito ao consumo, na sequência de uma decisão tomada pelo Tribunal de Justiça da União Europeia. Na subsidiária em Moçambique também se assistiu a um reforço do nível de provisionamento, ainda que com menor expressão. A evolução das outras imparidades e provisões foi ainda influenciada pelo montante de imparidade para o investimento no Banco Millennium Atlântico que havia sido reconhecido em 2018, na sequência da aplicação da IAS29.

## IMPOSTOS SOBRE LUCROS

Os impostos (correntes e diferidos) sobre lucros totalizaram 239 milhões de euros em 2019, montante que compara com 138 milhões de euros apurados no ano anterior.

Os impostos reconhecidos incluem, em 2019, impostos correntes de 101 milhões de euros (106 milhões de euros em 2018) e impostos diferidos no montante de 138 milhões de euros (32 milhões de euros em 2018).

O aumento do gasto com impostos diferidos em 2019, face a 2018, decorre essencialmente da anulação de ativos por impostos diferidos como consequência da manutenção do regime de taxas de juro baixas e do efeito das perdas atuariais ocorridas ao nível do fundo de pensões.

## INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM

Os interesses que não controlam incorporam a parte atribuível a terceiros dos resultados de empresas subsidiárias consolidadas pelo método integral nas quais o Grupo Banco Comercial Português não detém, direta ou indiretamente, a totalidade do capital social.

Os interesses que não controlam registam, no essencial, os resultados do exercício atribuíveis a terceiros relacionados com as participações detidas no capital social do Bank Millennium na Polónia (49,9%) e do Millennium bim em Moçambique (33,3%).

Em 2019, os interesses que não controlam cifraram-se em 99 milhões de euros que compara com 118 milhões de euros apurados em 2018, refletindo maioritariamente a diminuição dos resultados da subsidiária na Polónia.

## ANÁLISE DO BALANÇO

Na sequência da entrada em vigor da IFRS 9 – Instrumentos financeiros em 1 de janeiro de 2018 e dos consequentes impactos na estrutura das demonstrações financeiras do Millennium bcp face a 31 de dezembro de 2017, cujos saldos não foram reexpressos, alguns indicadores foram definidos com base em critérios de gestão destinados a favorecer a comparabilidade com a informação financeira apresentada em períodos anteriores, salientando-se os indicadores relacionados com o crédito a clientes, os recursos de clientes de balanço e a carteira de títulos.

## BALANÇO CONTABILÍSTICO AGREGADO EM 31 DE DEZEMBRO

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017 (1)	Var. % 19/18
<b>ATIVO</b>				
Disponibilidades e aplicações em Bancos Centrais e instituições de crédito (2)	5.487	3.081	2.463	78,1%
Ativos financeiros ao custo amortizado				
Aplicações em instituições de crédito	893	890	1.066	0,3%
Créditos a clientes	49.848	45.561	45.626	9,4%
Títulos de dívida	3.186	3.375	2.008	-5,6%
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados				
Ativos financeiros detidos para negociação	878	870	898	0,9%
Ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor através de resultados	1.406	1.405	-	0,1%
Ativos financeiros designados ao justo valor através de resultados	31	33	142	-4,7%
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	13.217	13.846	-	-4,5%
Ativos financeiros disponíveis para venda	-	-	11.472	
Ativos financeiros detidos até à maturidade	-	-	412	
Investimentos em associadas	400	405	571	-1,2%
Ativos não correntes detidos para venda	1.280	1.868	2.165	-31,5%
Outros ativos tangíveis, goodwill e ativos intangíveis	972	636	655	52,9%
Ativos por impostos correntes e diferidos	2.747	2.949	3.164	-6,8%
Outros (3)	1.298	1.004	1.299	29,2%
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>81.643</b>	<b>75.923</b>	<b>71.939</b>	<b>7,5%</b>
<b>PASSIVO</b>				
Passivos financeiros ao custo amortizado				
Recursos de instituições de crédito	6.367	7.753	7.487	-17,9%
Recursos de clientes e outros empréstimos	59.127	52.665	48.285	12,3%
Títulos de dívida não subordinada emitidos	1.595	1.686	2.067	-5,4%
Passivos subordinados	1.578	1.072	1.169	47,2%
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados				
Passivos financeiros detidos para negociação	344	327	399	5,2%
Passivos financeiros designados ao justo valor através de resultados	3.201	3.604	3.844	-11,2%
Outros (4)	2.051	1.853	1.509	10,7%
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>74.262</b>	<b>68.959</b>	<b>64.760</b>	<b>7,7%</b>
<b>CAPITAIS PRÓPRIOS</b>				
Capital	4.725	4.725	5.601	
Prémio de emissão	16	16	16	
Ações preferenciais	-	-	60	
Outros instrumentos de capital	400	3	3	
Títulos próprios	(0)	(0)	(0)	-37,8%
Reservas e resultados acumulados (5)	676	735	215	-8,0%
Resultado líquido do período atribuível aos acionistas do Banco	302	301	186	0,3%
<b>TOTAL DOS CAPITAIS PRÓPRIOS ATRIBUÍVEIS AOS ACIONISTAS DO BANCO</b>	<b>6.120</b>	<b>5.780</b>	<b>6.081</b>	<b>5,9%</b>
Interesses que não controlam	1.262	1.183	1.099	6,6%
<b>TOTAL DOS CAPITAIS PRÓPRIOS</b>	<b>7.381</b>	<b>6.964</b>	<b>7.180</b>	<b>6,0%</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E DOS CAPITAIS PRÓPRIOS</b>	<b>81.643</b>	<b>75.923</b>	<b>71.939</b>	<b>7,5%</b>

(1) Os saldos relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 consideram o alinhamento com os novos requisitos de apresentação estabelecidos pela IFRS 9. Estes saldos são apresentados exclusivamente para efeitos comparativos, não tendo sido efetuada a sua reexpressão na sequência da adoção da IFRS 9, com referência a 1 de janeiro 2018, tal como permitido pela norma.

(2) Inclui Caixa e disponibilidades em Bancos Centrais e Disponibilidades em outras instituições de crédito.

(3) Inclui Ativos com acordo de recompra, Derivados de cobertura, Propriedades de investimento e Outros ativos.

(4) Inclui Derivados de cobertura, Provisões, Passivos por impostos correntes e diferidos e Outros passivos.

(5) Inclui Reservas legais e estatutárias e Reservas e resultados acumulados.

Seguidamente são apresentadas as reconciliações entre os critérios de gestão definidos e os valores contabilísticos publicados nas demonstrações financeiras consolidadas.

O crédito a clientes (bruto) inclui o crédito ao custo amortizado antes de imparidade, os títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito antes de imparidade e o crédito a clientes ao justo valor através de resultados antes dos ajustamentos de justo valor. O montante de imparidade de balanço considerado para efeitos de apuramento do crédito a clientes (líquido) e dos graus de cobertura da carteira de crédito inclui a imparidade de balanço associada ao crédito ao custo amortizado, a imparidade de balanço relacionada com os títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito e os ajustamentos de justo valor associados ao crédito a clientes ao justo valor através de resultados.

#### Crédito a clientes

	Milhões de euros		
	2019	2018	2017
Crédito a clientes ao custo amortizado (Balanço contabilístico)	49.848	45.561	45.626
Títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito	2.075	2.271	2.008
Valor de balanço do crédito ao justo valor através de resultados	352	291	0
<b>Crédito a clientes (líquido) considerando os critérios de gestão</b>	<b>52.275</b>	<b>48.123</b>	<b>47.633</b>
Imparidade de balanço associada ao crédito ao custo amortizado	2.417	2.852	3.279
Imparidade de balanço relacionada com os títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito	12	40	43
Ajustamentos de justo valor associados ao crédito a clientes ao justo valor através de resultados	20	17	0
<b>Crédito a clientes (bruto) considerando os critérios de gestão</b>	<b>54.724</b>	<b>51.032</b>	<b>50.955</b>

No que respeita aos depósitos e outros recursos de clientes, manteve-se o critério anteriormente utilizado para a rubrica “Recursos de clientes e outros empréstimos”, reunindo os recursos de clientes e outros empréstimos ao custo amortizado e os depósitos de clientes ao justo valor através de resultados. Os recursos de clientes de balanço incluem, para além dos depósitos e outros recursos de clientes, os débitos para com clientes titulados, quer estejam classificados ao custo amortizado, quer tenham sido designados ao justo valor através de resultados.

#### Recursos de balanço de clientes

	Milhões de euros		
	2019	2018	2017
Passivos financeiros designados ao justo valor através de resultados (Balanço contabilístico)	3.201	3.604	3.844
Empréstimos obrigacionistas e certificados ao justo valor através de resultados	-1.481	-1.020	-941
<b>Depósitos de clientes ao justo valor através de resultados considerando os critérios de gestão</b>	<b>1.720</b>	<b>2.584</b>	<b>2.902</b>
Recursos de clientes e outros empréstimos ao custo amortizado (Balanço contabilístico)	59.127	52.665	48.285
<b>Depósitos e outros recursos de clientes considerando os critérios de gestão (1)</b>	<b>60.847</b>	<b>55.248</b>	<b>51.188</b>
Títulos de dívida não subordinada emitidos ao custo amortizado (Balanço contabilístico)	1.595	1.686	2.067
Empréstimos obrigacionistas e certificados ao justo valor através de resultados	1.481	1.020	941
Títulos de dívida não subordinada colocados em clientes institucionais	-1.316	-1.369	-1.507
<b>Débitos para com clientes titulados considerando os critérios de gestão (2)</b>	<b>1.760</b>	<b>1.337</b>	<b>1.501</b>
<b>Recursos de clientes de balanço considerando os critérios de gestão (1)+(2)</b>	<b>62.607</b>	<b>56.585</b>	<b>52.688</b>

A carteira de títulos inclui os títulos de dívida ao custo amortizado não associados a operações de crédito (líquidos de imparidade), os ativos financeiros ao justo valor através de resultados (excluindo os montantes relacionados com operações de crédito e os derivados de negociação), os ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e os ativos com acordo de recompra. Em 2017, inclui também os ativos financeiros disponíveis para venda e os ativos financeiros detidos até à maturidade.

### Carteira de títulos

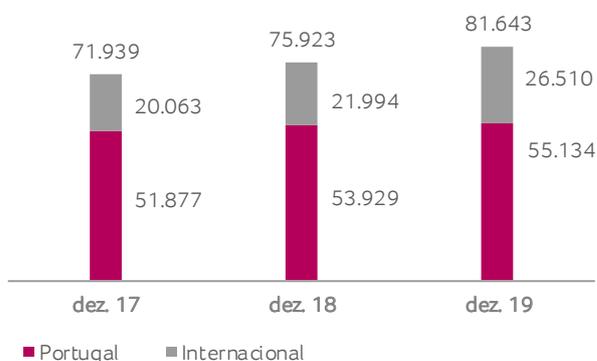
	Milhões de euros		
	2019	2018	2017
Títulos de dívida ao custo amortizado (Balanço contabilístico)	3.186	3.375	2.008
Títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito líquidos de imparidade	-2.075	-2.271	-2.008
<b>Títulos de dívida ao custo amortizado considerando os critérios de gestão (1)</b>	<b>1.111</b>	<b>1.104</b>	<b>0</b>
Ativos financeiros não detidos para negociação obrigatoriamente ao justo valor através de resultados (Balanço contabilístico)	1.406	1.405	0
Valor de balanço do crédito ao justo valor através de resultados	-352	-291	0
<b>Ativos financeiros não detidos para negociação obrigatoriamente ao justo valor através de resultados considerando os critérios de gestão (2)</b>	<b>1.053</b>	<b>1.114</b>	<b>0</b>
Ativos financeiros detidos para negociação (Balanço contabilístico) (3)	878	870	898
dos quais: derivados de negociação (4)	620	645	741
Ativos financeiros designados ao justo valor através de resultados (Balanço contabilístico) (5)	31	33	142
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral (Balanço contabilístico) (6)	13.217	13.846	0
Ativos com acordo de recompra (Balanço contabilístico) (7)	0	58	0
Ativos financeiros disponíveis para venda (Balanço contabilístico) (8)	0	0	11.472
Ativos financeiros detidos até à maturidade (Balanço contabilístico) (9)	0	0	412
<b>Carteira de títulos considerando os critérios de gestão (1)+(2)+(3)-(4)+(5)+(6)+(7)+(8)+(9)</b>	<b>15.671</b>	<b>16.380</b>	<b>12.182</b>

O ano 2019 caracterizou-se por um aumento do balanço consolidado do Millennium bcp, sendo de destacar do lado do ativo o crescimento da carteira de crédito e das disponibilidades em bancos centrais e do lado do passivo a subida dos recursos de clientes e outros empréstimos. Esta evolução foi influenciada pelo impacto da aquisição do Euro Bank S.A., que se fez sentir sobretudo na carteira de crédito e nos recursos de clientes e outros empréstimos.

Apesar da estrutura do balanço consolidado não ter sofrido alterações significativas face ao ano anterior, a evolução dos depósitos e outros recursos de clientes e da carteira de crédito a clientes traduziu-se numa redução do gap comercial e, consequentemente, do rácio de transformação (medido pelo quociente entre o crédito líquido e os depósitos e outros recursos de clientes), que evoluiu de 87,1% no final de 2018, para 85,9% em 31 de dezembro de 2019.

### ATIVO TOTAL

Milhões de euros



O ativo total do balanço consolidado do Millennium bcp ascendeu a 81.643 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, evidenciando um crescimento de 7,5% face aos 75.923 milhões de euros apurados no final de 2018, devido ao desempenho da atividade em Portugal, e sobretudo da atividade internacional, nomeadamente por via da subsidiária polaca. Em termos consolidados, além dos crescimentos verificados na carteira de crédito e nas disponibilidades em bancos centrais, mencionados anteriormente, os principais aumentos verificaram-se nos outros ativos e nos ativos tangíveis. Esta evolução foi parcialmente contrariada pelo decréscimo verificado na carteira de títulos e nos ativos não correntes detidos para venda, nomeadamente da carteira de imóveis recebidos em dação, bem como dos ativos por impostos diferidos. O passivo total situou-se em 74.262 milhões de euros em 2019, apresentando um crescimento de 7,7% face aos 68.959 milhões de euros relevados no final de 2018, determinado pela evolução dos depósitos e outros recursos de clientes, que registaram um incremento de 5.599 milhões de euros neste período. O aumento dos depósitos e outros recursos de clientes reflete o desempenho positivo não só da atividade em Portugal, mas sobretudo, da atividade internacional, cujos crescimentos atingiram 1.724 milhões de euros e de 3.875 milhões de euros, respetivamente. Para a evolução do passivo, contribuíram também, ainda que em menor escala, o aumento dos passivos subordinados e dos outros passivos, pese embora a diminuição revelada pelos recursos de bancos centrais e de outras instituições de crédito. De salientar que o aumento verificado nos passivos subordinados do Grupo é explicado por uma emissão subordinada concretizada em janeiro de 2019 pelo Bank Millennium da Polónia, no montante de 830 milhões de zlotis (199 milhões de euros em 31 dezembro de 2019 e pela emissão, pelo Millenniumbcp em Portugal, e colocada em mercado, em setembro de 2019, no valor de 450 milhões de euros).

Os capitais próprios, incluindo interesses que não controlam, totalizaram 7.381 milhões de euros no final do exercício de 2019, que compara com 6.964 milhões de euros contabilizados no final do ano anterior. Para esta evolução foi decisiva a colocação, em janeiro de 2019, de uma emissão de títulos elegíveis para fundos próprios regulamentares como Additional Tier 1 capital, no montante de 400 milhões de euros na atividade em Portugal.

## CRÉDITO A CLIENTES

A carteira de crédito (bruto) consolidada do Millennium bcp, tal como definida anteriormente, cifrou-se em 54.724 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, apresentando um crescimento de 7,2% face aos 51.032 milhões de euros apurados no final do ano anterior, determinado pela evolução da atividade internacional, que por sua vez foi impulsionada pelo

impacto da aquisição do Euro Bank S.A. pela subsidiária polaca. Na atividade em Portugal, o crédito a clientes (bruto) situou-se ligeiramente abaixo do montante observado em 31 de dezembro de 2018, refletindo a estratégia de redução de NPE levada a cabo pelo Banco.

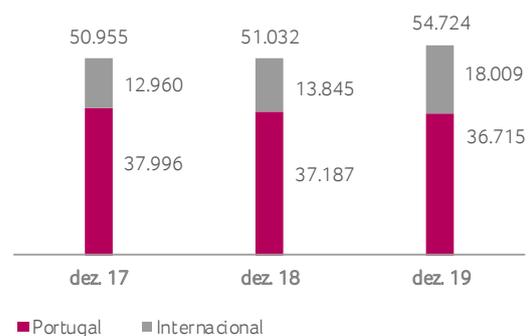
A evolução da carteira de crédito a clientes, face a 31 de dezembro de 2018, ficou a dever-se sobretudo ao crescimento do crédito a particulares da atividade internacional, mas também da atividade em Portugal, embora, neste caso, com menor expressão. O crédito a empresas situou-se num patamar inferior ao alcançado no final de 2018, na medida em que o aumento observado na atividade internacional não foi suficiente para compensar a quebra verificada na atividade em Portugal que continua a refletir o esforço de redução das *non performing exposures* de forma a atingir os objetivos previstos no plano de redução deste tipo de exposições aprovado pelo Banco.

Na atividade em Portugal, o crédito a clientes (bruto) fixou-se em 36.715 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, situando-se 1,3% abaixo dos 37.187 milhões de euros apurados no final de 2018. Importa referir que esta evolução foi determinada pela redução de 1.551 milhões de euros de NPE, que passaram de 4.797 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018 para 3.246 milhões de euros no final de 2019, mantendo-se assim a estratégia de desinvestimento neste tipo de ativos implementada pelo Banco nos últimos anos. Inversamente, salienta-se o bom desempenho da carteira de crédito *performing* que cresceu 1.078 milhões de euros no mesmo período e o contributo do segmento empresas para esse crescimento.

Na atividade internacional, assistiu-se a um aumento de 30,1% na carteira de crédito a clientes (bruto) em relação aos 13.845 milhões de euros apurados em 31 de dezembro de 2018, ascendendo a 18.009 milhões de euros no final de 2019, devido ao desempenho da operação polaca, que reflete não só o impacto da aquisição do Euro Bank S.A., como também a atividade recorrente da subsidiária.

### CRÉDITO A CLIENTES (\*)

Milhões de euros



(\*) Antes de imparidade e de ajustamentos de justo valor.

## CRÉDITO A CLIENTES BRUTO

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>PARTICULARES</b>				
Hipotecário	25.894	23.781	23.408	8,9%
Pessoal	6.016	4.017	3.795	49,8%
	<b>31.910</b>	<b>27.798</b>	<b>27.203</b>	<b>14,8%</b>
<b>EMRESAS</b>				
Serviços	8.578	8.762	9.244	-2,1%
Comércio	3.487	3.504	3.472	-0,5%
Construção	1.702	1.961	2.405	-13,2%
Outros	9.047	9.008	8.632	0,4%
	<b>22.814</b>	<b>23.234</b>	<b>23.753</b>	<b>-1,8%</b>
<b>CRÉDITO A CLIENTES</b>				
Particulares	31.910	27.798	27.203	14,8%
Empresas	22.814	23.234	23.753	-1,8%
	<b>54.724</b>	<b>51.032</b>	<b>50.955</b>	<b>7,2%</b>

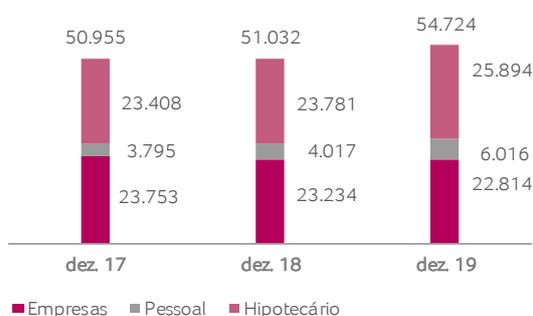
A estrutura da carteira de crédito a clientes (bruto) consolidada manteve padrões equilibrados de diversificação, com o peso relativo do crédito a particulares no montante total da carteira a aumentar de 54,5% no final de 2018 para 58,3% em 31 de dezembro de 2019, enquanto que o peso do crédito a empresas se fixou em 41,7% no final de 2019, face aos 45,5% apurados em 31 de dezembro de 2018, refletindo, neste caso, o efeito da implementação continuada do plano de redução de NPE em vigor no Banco. O efeito da consolidação do Euro Bank S.A., vocacionado para o crédito a particulares, também contribuiu para aquela evolução.

O crédito a particulares, em 31 de dezembro de 2019, fixou-se em 31.910 milhões de euros, 14,8% acima dos 27.798 milhões de euros apurados no final do ano anterior, devido sobretudo à evolução da atividade internacional, na qual se registou um crescimento de 45,0% no mesmo período. O acréscimo da carteira de crédito a particulares na atividade internacional, de 8.627 milhões de euros em dezembro de 2018 para 12.511 milhões de euros no final de 2019 ficou a dever-se tanto à evolução do crédito hipotecário, como do crédito pessoal, que em 31 de dezembro de 2019, atingiram 8.612 milhões de euros e 3.898 milhões de euros, respetivamente, representando crescimentos de 30,5% e 92,4% face a dezembro de 2018. De salientar que o aumento verificado no crédito pessoal reflete, sobretudo, o impacto da aquisição do Euro Bank S.A. por parte da subsidiária polaca. Na atividade em Portugal, o crédito a particulares também apresentou um crescimento, embora mais modesto, face aos 19.171 milhões de euros existentes em 31 de dezembro de 2018, situando-se em 19.399 milhões de euros na mesma data de 2019, devido à evolução quer do crédito hipotecário, quer do crédito pessoal. Em 31 de dezembro de 2019, em termos consolidados, o crédito hipotecário representava 81,1% do crédito a particulares, sendo que o crédito pessoal representava 18,9%.

O crédito a empresas totalizou 22.814 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, situando-se 1,8% abaixo dos 23.234 milhões de euros obtidos no final de 2018, situação que decorre do facto de o aumento de 5,4% observado na atividade internacional não ter sido suficiente para compensar a redução de 3,9% a que se assistiu na atividade em Portugal. Na atividade em Portugal, o crédito a empresas cifrou-se em 17.316 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, face aos 18.017 milhões de euros registados em 31 de dezembro de 2018, sendo de salientar que esta evolução decorre em grande parte do esforço continuado que tem vindo a ser levado a cabo no sentido de reduzir o *stock* de NPE. Na atividade internacional, o crédito a empresas situou-se 5,4% acima do montante apurado em 31 de dezembro de 2018, ascendendo a 5.499 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, impulsionado sobretudo pelo crescimento orgânico da subsidiária polaca.

## CRÉDITO A CLIENTES (\*)

Milhões de euros



(\*) Antes de imparidade e de ajustamentos de justo valor.

## CRÉDITO A CLIENTES BRUTO

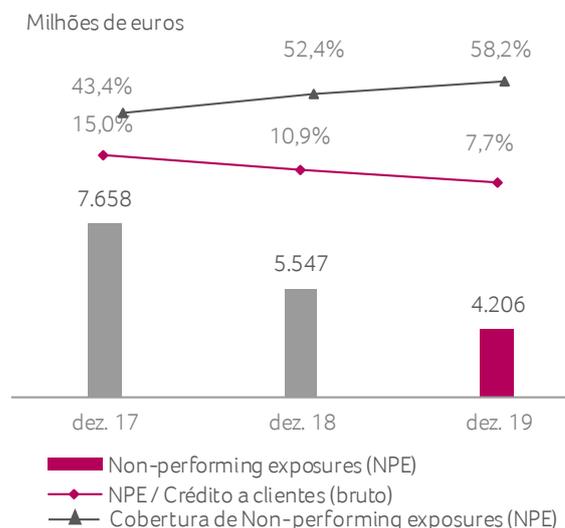
	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>HIPOTECÁRIO</b>				
Atividade em Portugal	17.281	17.179	17.145	0,6%
Atividade Internacional	8.612	6.602	6.263	30,5%
	<b>25.894</b>	<b>23.781</b>	<b>23.408</b>	<b>8,9%</b>
<b>PESSOAL</b>				
Atividade em Portugal	2.118	1.992	1.988	6,3%
Atividade Internacional	3.898	2.026	1.807	92,4%
	<b>6.016</b>	<b>4.017</b>	<b>3.795</b>	<b>49,8%</b>
<b>EMPRESAS</b>				
Atividade em Portugal	17.316	18.017	18.863	-3,9%
Atividade Internacional	5.499	5.217	4.890	5,4%
	<b>22.814</b>	<b>23.234</b>	<b>23.753</b>	<b>-1,8%</b>
<b>CRÉDITO A CLIENTES</b>				
Atividade em Portugal	36.715	37.187	37.996	-1,3%
Atividade Internacional	18.009	13.845	12.960	30,1%
<b>TOTAL</b>	<b>54.724</b>	<b>51.032</b>	<b>50.955</b>	<b>7,2%</b>

O enfoque na seletividade e monitorização dos processos de controlo do risco de crédito e as iniciativas encetadas pelas áreas comerciais e pelas áreas de recuperação de crédito, no sentido de reduzir o valor do crédito em incumprimento têm permitido melhorar a qualidade da carteira de crédito ao longo dos últimos anos.

Esta melhoria encontra-se evidenciada na evolução favorável dos respetivos indicadores, nomeadamente do rácio de crédito vencido há mais de 90 dias em função do crédito total, que passou de 3,8% em 31 de dezembro de 2018 para 2,7% em 31 de dezembro de 2019 e dos rácios de NPL há mais de 90 dias e de NPE em percentagem da carteira de crédito total que evoluíram de 6,1% e 10,9% no final de 2018 para 4,1% e 7,7% em 31 de dezembro de 2019 respetivamente, refletindo essencialmente o desempenho da carteira de crédito doméstica.

Simultaneamente, os graus de cobertura por imparidades dos vários agregados de créditos apresentados também registaram uma evolução positiva, sendo de salientar o reforço da cobertura de NPE por imparidades, de 52,4% em 31 de dezembro de 2018 para 58,2% no final de 2019. Na atividade em Portugal, a evolução favorável deste indicador foi ainda mais expressiva, na medida em que aumentou 8 pontos percentuais, situando-se em 57,8% em 31 de dezembro de 2019, face a 49,7% relevados no final do ano anterior.

## QUALIDADE DO CRÉDITO



A cobertura dos NPL há mais de 90 dias, em termos consolidados, também evoluiu muito favoravelmente, tendo aumentado cerca de 15 pontos percentuais em relação a 2018. O rácio de cobertura do crédito vencido há mais de 90 dias por imparidades, em base consolidada, também merece ser referido, tendo evoluído de 148,1% em 31 de dezembro de 2018, para 164,8% em igual data de 2019 (de 141,8% para 172,5% em Portugal, no mesmo período).

O crédito vencido há mais de 90 dias evidenciou um decréscimo de 24,3% face aos 1.964 milhões de euros contabilizados no final de 2018, cifrando-se em 1.486 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019.

O volume de crédito vencido total registou uma redução de 23,0% em relação aos 2.084 milhões de euros contabilizados em 31 de dezembro de 2018, fixando-se em 1.605 milhões de euros na mesma data de 2019, beneficiando da evolução verificada na atividade em Portugal, onde se assistiu a uma redução de 616 milhões de euros face aos 1.733 milhões de euros registados no final de 2018.

Os NPE diminuíram para 4.206 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, apresentando uma redução de 1.341 milhões de euros face ao final de 2018. Na atividade em Portugal, a redução foi de 1.551 milhões de euros no mesmo período.

## INDICADORES DE QUALIDADE DO CRÉDITO

	Grupo				Atividade em Portugal			
	dez. 19	dez. 18	dez. 17	Var. % 19/18	dez. 19	dez. 18	dez. 17	Var. % 19/18
<b>STOCK</b>								
Crédito a clientes (bruto)	54.724	51.032	50.955	7,2%	36.715	37.187	37.996	-1,3%
Crédito vencido > 90 dias	1.486	1.964	2.933	-24,3%	1.088	1.681	2.641	-35,2%
Crédito vencido	1.605	2.084	3.022	-23,0%	1.117	1.733	2.689	-35,5%
Crédito reestruturado	3.097	3.598	4.184	-13,9%	2.529	3.062	3.643	-17,4%
<i>Non-performing loans</i> (NPL) > 90 dias	2.261	3.105	4.527	-27,2%	1.689	2.651	4.058	-36,3%
<i>Non-performing exposures</i> (NPE)	4.206	5.547	7.658	-24,2%	3.246	4.797	6.754	-32,3%
Imparidade do crédito (balanço)	2.449	2.909	3.322	-15,8%	1.877	2.383	2.864	-21,2%
<b>RÁCIOS EM PORCENTAGEM DO CRÉDITO A CLIENTES</b>								
Crédito vencido > 90 dias / Crédito a clientes (bruto)	2,7%	3,8%	5,8%		3,0%	4,5%	7,0%	
Crédito vencido / Crédito a clientes (bruto)	2,9%	4,1%	5,9%		3,0%	4,7%	7,1%	
Crédito reestruturado / Crédito a clientes (bruto)	5,7%	7,1%	8,2%		6,9%	8,2%	9,6%	
<i>Non-performing loans</i> (NPL) > 90 dias / Crédito a clientes (bruto)	4,1%	6,1%	8,9%		4,6%	7,1%	10,7%	
<i>Non-performing exposures</i> (NPE) / Crédito a clientes (bruto)	7,7%	10,9%	15,0%		8,8%	12,9%	17,8%	
<b>GRAU DE COBERTURA POR IMPARIDADES</b>								
Cobertura do Crédito vencido > 90 dias	164,8%	148,1%	113,2%		172,5%	141,8%	108,4%	
Cobertura do Crédito vencido	152,6%	139,6%	109,9%		168,1%	137,6%	106,5%	
Cobertura de <i>Non-performing loans</i> (NPL) > 90 dias	108,3%	93,7%	73,4%		111,1%	89,9%	70,6%	
Cobertura de <i>Non-performing exposures</i> (NPE)	58,2%	52,4%	43,4%		57,8%	49,7%	42,4%	

Nota: os NPE incluem apenas o crédito, tal como definido no Glossário.

## RECURSOS DOS CLIENTES

Em 30 de junho de 2018, os conceitos subjacentes ao apuramento dos recursos de clientes fora de balanço foram alterados no sentido de refletir o novo quadro legal e regulamentar imposto pela Diretiva dos mercados de instrumentos financeiros II (DMIF II), bem como alterações implementadas ao nível do perímetro considerado e dos critérios adotados, nomeadamente no que respeita à inclusão dos montantes devedidos por clientes no âmbito da colocação de produtos de terceiros, que contribuem para o reconhecimento de comissões (“ativos distribuídos”). A informação com referência a 31 de dezembro de 2017 está apresentada considerando o novo critério.

Em 31 de dezembro de 2019, os recursos totais de clientes ascenderam a 81.675 milhões de euros, apresentando uma evolução muito favorável, ao aumentar 10,3% face aos 74.023 milhões de euros obtidos na mesma data do ano anterior. Este aumento, no montante de 7.652 milhões de euros foi possível graças ao bom desempenho, quer da atividade em Portugal, quer da atividade internacional, cujos crescimentos foram de 3.506 milhões de euros e de 4.146 milhões de euros respetivamente. A evolução dos recursos totais, em termos consolidados, reflete o bom desempenho registado em todas as rubricas, sendo de destacar o aumento dos recursos de balanço e mais especificamente dos depósitos e outros recursos de clientes que cresceram 5.599 milhões de euros, face ao montante apurado em 31 de dezembro de 2018.

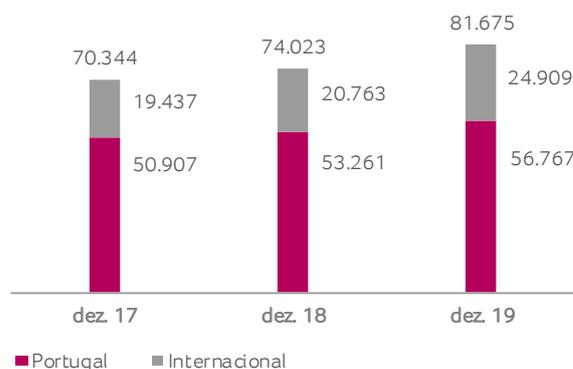
Na atividade em Portugal, os recursos totais de clientes também beneficiaram da boa evolução registada em todas as rubricas, alcançando 56.767 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, que compara com 53.261 milhões de euros apurados na mesma data do ano anterior, merecendo particular destaque o aumento de 1.724 milhões de euros dos depósitos e outros recursos de clientes no mesmo período.

Na atividade internacional, os recursos totais de clientes cresceram 20,0% face aos 20.763 milhões de euros registados em 31 de dezembro de 2018, ascendendo a 24.909 milhões de euros no final de 2019.

Esta evolução foi sustentada pelo aumento a que se assistiu nos depósitos e outros recursos de clientes da subsidiária polaca, para o qual contribuiu não só o impacto da aquisição do Euro Bank S.A., como também a atividade corrente da própria subsidiária.

### RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES

Milhões de euros



### RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>RECURSOS DE CLIENTES DE BALANÇO</b>				
Depósitos e outros recursos de clientes	60.847	55.248	51.188	10,1%
Débitos para com clientes titulados	1.760	1.337	1.501	31,6%
	<b>62.607</b>	<b>56.585</b>	<b>52.688</b>	<b>10,6%</b>
<b>RECURSOS DE CLIENTES FORA DE BALANÇO</b>				
Ativos sob gestão	5.745	5.018	5.130	14,5%
Ativos distribuídos (*)	4.312	3.793	4.151	13,7%
Seguros de poupança e de investimento	9.011	8.627	8.374	4,5%
	<b>19.069</b>	<b>17.438</b>	<b>17.656</b>	<b>9,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81.675</b>	<b>74.023</b>	<b>70.344</b>	<b>10,3%</b>

(\*) Exclui os ativos sob gestão.

Os recursos de clientes de balanço do Grupo, que compreendem os depósitos e outros recursos de clientes e os débitos para com clientes titulados, ascenderam a 62.607 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, evidenciando um acréscimo de 10,6% face aos 56.585 milhões de euros alcançados no final do ano anterior, impulsionados maioritariamente pelo aumento dos depósitos e outros recursos de clientes, mas beneficiando também do crescimento revelado pelos débitos titulados face ao ano anterior. O bom desempenho dos recursos de balanço verificou-se tanto na atividade em Portugal como na atividade internacional.

Em 31 de dezembro de 2019, os recursos de clientes de balanço representavam 77% dos recursos totais de clientes, com os depósitos e outros recursos de clientes a representarem 74% dos recursos totais de clientes.

Os depósitos e outros recursos de clientes, apresentaram uma subida de 10,1% face aos 55.248 milhões de euros obtidos em 31 de dezembro de 2018, ascendendo a 60.847 milhões de euros no final de 2019, confirmando o seu peso na estrutura de financiamento do ativo ao longo dos últimos anos. O aumento de 5.599 milhões de euros em relação ao montante apurado em dezembro de 2018, resultou dos desempenhos quer da atividade em Portugal, quer da atividade internacional, cujos aumentos foram de 1.724 milhões de euros e 3.875 milhões de euros, respetivamente. Na atividade internacional, apesar do aumento registado na subsidiária em Moçambique, foi a operação na Polónia que potenciou o crescimento revelado pelos depósitos e outros recursos de clientes quer por via da aquisição do Euro Bank S.A., quer pela expansão do negócio comercial da própria subsidiária.

Os débitos para com clientes titulados, que correspondem às emissões de títulos de dívida do Grupo subscritas pelos clientes, evoluíram favoravelmente ao subir 31,6% face ao final de 2018, situando-se em 1.760 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, refletindo maioritariamente a evolução da atividade em Portugal, sendo que a atividade internacional, nomeadamente a subsidiária polaca, também registou um aumento no mesmo período, pese embora de menor dimensão.

Os recursos de clientes fora de balanço, que incorporam os ativos sob gestão, os ativos distribuídos e os seguros de poupança e investimento totalizaram 19.069 milhões de euros no final de dezembro de 2019, registando um acréscimo de 9,4% face aos 17.438 milhões de euros apurados na mesma data do ano anterior. O aumento mais significativo resultou da atividade em Portugal, cujos recursos fora de balanço evoluíram de 14.361 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018 para 15.751 milhões de euros no final de 2019.

Os ativos sob gestão, que resultam da prestação do serviço de gestão de carteiras de ativos de clientes no âmbito de acordos existentes para a sua colocação e

administração, cifraram-se em 5.745 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, situando-se 14,5% acima dos 5.018 milhões de euros no final de 2018, devido ao desempenho quer da atividade em Portugal, quer da atividade internacional, onde o montante dos ativos sob gestão subiu 17,0% e 11,1%, respetivamente.

Os ativos distribuídos, que correspondem aos montantes detidos por clientes no âmbito da colocação de produtos de terceiros que contribuem para o reconhecimento de comissões, também evoluíram favoravelmente em 2019, tendo aumentado 13,7% face aos 3.793 milhões de euros apurados em 31 de dezembro de 2018, ascendendo a 4.312 milhões de euros. O aumento de 511 milhões de euros registado na atividade em Portugal foi o principal responsável por esta evolução, sendo que na atividade internacional os ativos sob gestão também se situaram num patamar superior ao observado no final de 2018.

Os seguros de poupança e investimento cifraram-se em 9.011 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, registando uma subida de 4,5% face aos 8.627 milhões de euros contabilizados na mesma data do ano anterior, determinada pelo aumento de 387 milhões de euros registado na atividade em Portugal.

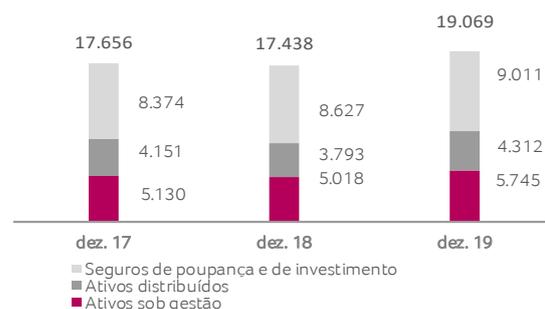
### RECURSOS DE CLIENTES DE BALANÇO

Milhões de euros



### RECURSOS DE CLIENTES FORA DE BALANÇO

Milhões de euros



## RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>RECURSOS DE CLIENTES DE BALANÇO</b>				
Atividade em Portugal	41.016	38.900	36.681	5,4%
Atividade Internacional	21.591	17.685	16.007	22,1%
	<b>62.607</b>	<b>56.585</b>	<b>52.688</b>	<b>10,6%</b>
<b>RECURSOS DE CLIENTES FORA DE BALANÇO</b>				
Atividade em Portugal	15.751	14.361	14.226	9,7%
Atividade Internacional	3.318	3.077	3.430	7,8%
	<b>19.069</b>	<b>17.438</b>	<b>17.656</b>	<b>9,4%</b>
<b>RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES</b>				
Atividade em Portugal	56.767	53.261	50.907	6,6%
Atividade Internacional	24.909	20.763	19.437	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>81.675</b>	<b>74.023</b>	<b>70.344</b>	<b>10,3%</b>

## CARTEIRA DE TÍTULOS

A carteira de títulos, tal como definida anteriormente, cifrou-se em 15.671 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, que compara com 16.380 milhões de euros na mesma data do ano anterior, passando a representar 19,2% do ativo total face a 21,6% no final de 2018. Nesta evolução, salienta-se o decréscimo de 664 milhões de euros da carteira de títulos de dívida pública detida pelo Grupo, que diminuiu de 13.089 milhões de euros no final de 2018 para 12.426 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, continuando, no entanto, a representar 79,3% do montante total da carteira de títulos em linha com os 79,9% na mesma data do ano anterior.

O desempenho da carteira de títulos do Grupo foi determinado pela redução de 801 milhões de euros apresentada pela carteira afeta à atividade em Portugal, cujo valor de balanço se fixou em 9.482 milhões de euros no final de 2019 face a 10.283 milhões de euros apurados em 31 de dezembro de 2018, ficando esta redução a dever-se, em larga medida, à alienação de dívida soberana portuguesa.

## CARTEIRA DE TÍTULOS

	Milhões de euros			
	2019	2018	2017	Var. 18/17
Ativos financeiros ao custo amortizado (1)	1.111	1.104	(0)	0,7%
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados (2)	1.343	1.372	299	-2,1%
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	13.217	13.846	--	-4,5%
Ativos financeiros disponíveis para venda	--	--	11.472	-
Ativos financeiros detidos até à maturidade	--	--	412	-
Ativos com acordo de recompra	--	58	--	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15.671</b>	<b>16.380</b>	<b>12.182</b>	<b>-4,3%</b>
dos quais:				
Atividade em Portugal	9.482	10.283	7.047	-7,8%
Atividade internacional	6.189	6.097	5.135	1,5%

(1) Corresponde a títulos de dívida não associados a operações de crédito.

(2) Excluindo os montantes relacionados com crédito a clientes e os derivados de negociação.

## APLICAÇÕES E RECURSOS DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

Os recursos de outras instituições de crédito, líquidos das disponibilidades e aplicações em outras instituições de crédito, totalizaram 5.153 milhões de euros no final de 2019 que comparam com 6.536 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018, traduzindo uma redução das necessidades líquidas de financiamento *wholesale* na operação portuguesa, pese embora o aumento verificado no Bank Millennium, neste caso decorrente sobretudo da aquisição do Euro Bank S.A.

A evolução registada em Portugal deveu-se ao impacto, por ordem decrescente de materialidade dos fatores, da redução do *gap* comercial e das aplicações em dívida soberana, dos meios libertos pela atividade, da venda de ativos e da redução da carteira de títulos *corporate*.

O valor das tomadas colateralizadas junto do BCE manteve-se em 4,0 mil milhões de euros, correspondente ao saldo das operações de refinanciamento de prazo alargado direcionadas, denominadas TLTRO, que atingirão a maturidade em 2020. O endividamento líquido junto do BCE, que deduz ao valor das tomadas a liquidez depositada junto do Banco de Portugal e outra liquidez denominada em euros em excesso sobre as reservas mínimas de caixa, atingiu o valor mais reduzido desde que o Banco recorre a financiamento junto daquele banco central, cifrando-se em 283 milhões de euros, menos 2,4 mil milhões de euros que no ano transato.

Na secção “Risco de Liquidez” são analisadas as principais linhas de atuação e os objetivos do Millennium bcp no quadro das prioridades de gestão de liquidez definidas no Plano de Liquidez para o exercício em análise, nomeadamente a gestão da carteira de ativos elegíveis para eventuais operações de refinanciamento, de modo a garantir o adequado financiamento da atividade no curto e no médio e longo prazo.

## OUTROS ELEMENTOS PATRIMONIAIS

Os outros elementos patrimoniais, que integram os derivados de cobertura e de negociação, os investimentos em associadas, os ativos não correntes detidos para venda, as propriedades de investimento, os

outros ativos tangíveis, o goodwill e os ativos intangíveis, os ativos por impostos correntes e diferidos e os outros ativos, situaram-se em 7.317 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, representando 9,0% do total do ativo consolidado, sendo que no final de 2018, os outros elementos patrimoniais representavam 9,8% do total do ativo consolidado, totalizando 7.449 milhões de euros.

## CAPITAIS PRÓPRIOS

Em 31 de dezembro de 2019, os capitais próprios totais (incluindo os interesses que não controlam) ascenderam a 7.381 milhões de euros, registando um aumento de 6,0% face aos 6.964 milhões de euros atingidos na mesma data de 2018. Este aumento reflete, sobretudo, a evolução dos capitais próprios atribuíveis aos acionistas do Banco, de 5.780 milhões de euros no final de dezembro de 2018 para 6.120 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, impulsionada pela colocação, em janeiro de 2019, de uma emissão de títulos elegíveis para fundos próprios regulamentares como *Additional Tier 1 capital*, no montante de 400 milhões de euros, pelo impacto positivo da reserva de justo valor que aumentou 91 milhões de euros líquidos de impostos e pela geração de capital associada ao resultado líquido do exercício que totalizou 302 milhões de euros. Inversamente, os capitais próprios foram penalizados pelos desvios atuariais negativos associados ao Fundo de Pensões do Grupo que totalizaram 336 milhões de euros depois de impostos, pelas diferenças cambiais de consolidação, no montante total de 36 milhões de euros, que resultaram maioritariamente da evolução da participação no Banco Millennium Angola que foi fortemente influenciada pela desvalorização do Kwanza em 2019, pelo impacto associado à distribuição de dividendos, no montante de 30 milhões de euros e pelos juros das obrigações da referida emissão de *Additional Tier 1*, que ascenderam a 28 milhões de euros.

Paralelamente, os interesses que não controlam situaram-se em 1.262 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, aumentando 6,6% face aos 1.183 milhões de euros apurados na mesma data do ano anterior.

# Áreas de negócio

## Atividade Por Segmentos

O Millennium bcp desenvolve um conjunto de atividades bancárias e de serviços financeiros em Portugal e no estrangeiro, com especial ênfase nos negócios de Banca de Retalho, de Banca de Empresas e de *Private Banking*.

SEGMENTOS DE NEGÓCIO	PERÍMETRO
<b>Retalho</b>	Rede de Retalho do Millennium bcp (Portugal) Direção de Recuperação de Retalho Banco ActivoBank
<b>Empresas, Corporate &amp; Banca de Investimento (*)</b>	Rede de Empresas e <i>Corporate</i> do Millennium bcp (Portugal) Direção de Recuperação Especializada Interfundos Rede de <i>Large Corporate</i> do Millennium bcp (Portugal) Direção de Acompanhamento Especializado Banca de Investimento Departamento de <i>Trade Finance</i> (**)
<b>Private Banking</b>	Rede de <i>Private Banking</i> do Millennium bcp (Portugal) Millennium Banque Privée (Suíça) (***) Millennium bcp Bank & Trust (Ilhas Caimão) (***)
<b>Negócios no Exterior</b>	Bank Millennium (Polónia) BIM - Banco Internacional de Moçambique Banco Millennium Atlântico (***) Millennium Banque Privée (Suíça) (***) Millennium bcp Bank & Trust (Ilhas Caimão) (***)
<b>Outros</b>	Inclui todos os outros negócios e valores não alocados, nomeadamente a gestão centralizada de participações financeiras, as atividades e operações de carácter corporativo e a atividade seguradora.

(\*) Exclui a Direção de Crédito Especializado e Imobiliário pelo facto de ter deixado de ser considerada da uma rede comercial, passando esta a integrar o segmento Outros.

(\*\*) Incluído na Direção de Tesouraria Mercados e Internacional.

(\*\*\*) Para efeitos de segmentos de negócios, o Millennium Banque Privée (Suíça) e o Millennium bcp Bank & Trust (Ilhas Caimão) estão incluídos no segmento *Private Banking*, enquanto em termos de segmentos geográficos ambas as operações são consideradas como Negócios no Exterior.

(\*\*\*\*) Consolidado pelo método da equivalência patrimonial.

Os valores reportados para cada segmento resultaram da agregação das subsidiárias e das unidades de negócio definidas no perímetro de cada um desses segmentos. No caso das unidades de negócio em Portugal, a agregação efetuada reflete o impacto, quer ao nível do balanço, quer da demonstração de resultados, do processo de afetação de capital e de balanceamento com base em valores médios. As rubricas do balanço de cada unidade de negócio e das subsidiárias em Portugal foram recalculadas tendo em conta a substituição dos capitais próprios contabilísticos pelos montantes afetos através do processo de alocação de capital com base nos critérios regulamentares de solvabilidade.

Assim, tendo em consideração que o processo de alocação de capital obedece a critérios regulamentares de solvabilidade em vigor, os riscos ponderados, e consequentemente o capital afeto aos segmentos, baseiam-se na metodologia de Basileia III, tal como definida na CRD IV/CRR. A afetação de capital a cada segmento resultou da aplicação de um rácio de capital *target* aos riscos geridos por cada um dos segmentos, refletindo a aplicação da metodologia de Basileia III referida. O balanceamento das várias operações é assegurado por transferências internas de fundos, com impacto ao nível da margem financeira e do valor dos impostos de cada segmento, não determinando, contudo, alterações ao nível consolidado.

Os resultados de cada segmento não estão deduzidos, quando aplicável, dos interesses que não controlam. Assim, os valores dos resultados líquidos apresentados incorporam os resultados individuais das unidades de negócio, independentemente da percentagem de participação detida pelo Grupo, e os impactos dos movimentos de fundos anteriormente descritos.

Os custos operacionais afetos aos segmentos de negócio não incluem os custos de reestruturação e outros custos considerados itens específicos reconhecidos em 2019 e 2018, respetivamente.

A informação seguidamente apresentada foi preparada tendo por base as demonstrações financeiras elaboradas de acordo com as IFRS e a organização das áreas de negócio do Grupo em vigor em 31 de dezembro de 2019.

## RETALHO

### Mass Market

- Enfoque na captação de novos Clientes Mass Market, tendo sido captados 200,000 Clientes, no aumento da vinculação dos Clientes atuais e no incremento do envolvimento digital dos Clientes com o Banco;
- Campanha “ A Escolha certa, agora com mais 4 vantagens”, associada ao facto do Banco ter sido eleito “Escolha do Consumidor”, na categoria Banca, por dois anos consecutivos, que oferecia 4 vantagens exclusivas para novos Clientes em Soluções Integradas, Cartão de Crédito, domiciliação do ordenado e acesso ao depósito a prazo “Depósito #1”;
- Campanha “Festivais de Verão 2019” dirigida a novos Clientes, com oferta de 1 passe geral para os principais festivais de verão: MEO Sudoeste, Super Bock Super Rock, Sumol Summer Fest e Galp Beach Party;
- Campanha “Ser Millennium é ter mais” assente no sorteio de nove telemóveis topo de gama, dirigida a novos e atuais Clientes, com o objetivo de aumentar a captação de Clientes e a vinculação dos Clientes atuais;
- Promoção de várias ações de marketing pontuais e dirigidas com o objetivo de aumentar o *cross-selling* dos Clientes com maior propensão à aquisição dos produtos financeiros envolvidos;
- A recomendação do Banco a familiares continuou a ser valorizada através da dinamização da Vantagem Família, na qual os Clientes detentores de uma Solução Integrada, podem estender alguns dos benefícios exclusivos (crédito, seguros, soluções integradas) aos seus familiares diretos;
- Através da implementação de várias ações de melhoria foram alcançados máximos históricos em termos dos indicadores de *Customer Experience*;
- Foi conseguida uma importante melhoria da eficiência nas sucursais Mass Market da rede de Retalho, com especial destaque para a eficiência operativa, através da redução da transacionalidade e da aposta nas ações de migração digital;
- Foco continuado no digital que permitiu atingir 1,7 milhões de contas com Extrato Digital, o que representa uma taxa de penetração superior a 70%.

### Prestige

- Forte captação de Clientes Prestige em 2019 continuando a dinâmica de 2018, por via da melhoria da sistemática comercial, da intensificação de ações de referenciação cruzada (*cross-networking*) e de referenciação por Clientes (*member get member*), da formalização de protocolos com empresas e do suporte de campanhas, como a Campanha “Vantagem Família” com vantagens extensíveis aos familiares dos nossos Clientes, a Campanha “Escolha do Consumidor” e a Campanha “Médic & Móbis”;
- Continuação do Programa #1 Experiência de Cliente, com implementação da Ação de Dinamização da Diversificação. Análise a processos de reclamação e compensações e continua formação em técnicas comerciais e serviço a toda a rede de Gestão Personalizada, garantindo a melhoria do *Net Promoter Score* (NPS) do Gestor;
- Crescimento na concessão de Crédito a Clientes do Segmento Prestige, quer em crédito pessoal (*online* e pré-aprovados), quer em crédito habitação, com promoção de serviços mais convenientes para o Cliente, nomeadamente contratação fora de horas e substituição do Cliente no ato da escritura (por procuração). No Crédito Pessoal, aumento do peso do canal digital (*site* e App) no total de subscrições com o lançamento de novos serviços e produtos mobile como o Crédito Auto e ofertas pré-aprovadas;
- A nível de produtos e serviços para a poupança e investimento, demos continuidade às atividades de melhoria das jornadas de Cliente em todos os canais, para corresponder às expectativas e objetivos dos nossos Clientes, com diversificação do seu património financeiro. Desenvolveu-se uma oferta inovadora no âmbito das Soluções de Reforma – soluções de desaccumulação – com a possibilidade do Cliente Prestige receber um rendimento extra durante a sua reforma, assegurando uma melhor qualidade de vida;
- No âmbito da literacia financeira dos Clientes Prestige, lançou-se o Millennium Talks, uma série de *webinars online*;
- Promoveram-se ainda ações de marketing relacional com os Clientes Prestige em eventos desportivos, como o Millennium Estoril Open;
- Na gestão remota personalizada continuou-se a providenciar um serviço de qualidade aos Clientes Prestige Digitais.

## Residentes no Exterior

- Lançamento do Segmento de Estrangeiros (Residentes em Portugal ou no Exterior) tornando-o autónomo relativamente ao Segmento Diáspora Portuguesa (portugueses Residentes no Exterior);
- Forte aceleração na captação de Clientes, nomeadamente Estrangeiros, suportado por ações de captação por referência e reforço de relação com os Clientes em países onde se concentram as maiores comunidades de emigrantes e por via de protocolos para a captação de Clientes com estatuto de residentes não habituais e *Golden Residence Permit*;
- Excelente dinâmica na produção de crédito habitação e pessoal com evoluções significativas, sendo que os Clientes residentes no exterior têm já uma importante representatividade na produção de crédito habitação e de crédito pessoal;
- Realização de 4 Arraiais Millennium em Viseu, Braga, Leiria e Madeira, que envolveram cerca de 10.000 pessoas, entre Clientes e Colaboradores, fortalecendo a imagem do Millennium bcp como Banco de referência do Segmento;
- Disponibilização do serviço de obtenção do código Multicanal em millenniumbcp.pt utilizando o número fiscal estrangeiro o que permite alavancar as ações comerciais tendentes ao aumento da taxa de penetração deste serviço nos Clientes da Diáspora Portuguesa e Estrangeiros.

## Negócios

- Mantive-se o contributo do Banco para o desenvolvimento económico do país com enfoque no apoio às micro e pequenas empresas;
- Consolidação das principais rúbricas de negócios, com um aumento muito significativo do crédito e a captação de +12% de novos Clientes face ao ano anterior;
- Reforço da proposta de valor para o segmento com o lançamento da contratação *online* de *factoring* e *confirming*, a primeira solução de crédito a Empresas com possibilidade de contratação *online* e assinatura do contrato com recurso ao Certificado Digital Qualificado e com o lançamento de um novo modelo de sistemática comercial para acompanhamento dos Clientes geridos;
- Lançamento do M Contabilidade, o primeiro serviço de *open banking* que permite integrar as contas dos Clientes Empresariais com a plataforma dos Contabilistas da Ordem dos Contabilistas Certificados (TOC *online*), beneficiando Empresários e Contabilistas da integração de pagamentos e do apoio à reconciliação bancária. 9 meses após o lançamento, superamos os 2 400 utilizadores

Empresariais e mais de 1500 Contabilistas a usufruírem das vantagens do serviço;

- Pelo segundo ano consecutivo distinção como “Melhor Banco para Empresas”, de acordo com o estudo realizado pela DATA E, mantendo a liderança como “Banco Principal” das Empresas com uma quota de mercado de 18,1%;
- O Millennium voltou a ser o Banco com mais estatutos PME Líder 2019 atribuídos, mantendo a liderança conquistada no ano anterior;
- Mantive-se o apoio às marcas a operar em Portugal em modelo de *franchising*, contando já com 75 marcas que escolheram o Banco como seu parceiro financeiro, tendo sido mais uma vez o anfitrião da CEO *Franchising Conference*, presença na maior feira de *franchising* em Portugal a Expofranchise e o parceiro oficial da Norte Franchise.

## PRODUTOS

### Crédito Pessoal

- Disponibilização de uma oferta competitiva e ajustada às necessidades dos Clientes;
- Forte aposta nos canais digitais com o desenvolvimento de várias ações visando o incremento do negócio;
- Disponibilização de uma nova ferramenta de simulação de crédito pessoal na App;
- Disponibilização de um novo produto de contratação online na App Millennium, destinado ao financiamento de automóveis;
- Investimento no apoio e educação dos jovens, através da comercialização do crédito universitário com garantia mútua;
- Investimento contínuo no processo de contratação de crédito com a finalidade automóvel visando o incremento da produção, agilidade e rapidez do processo.

### Crédito Imobiliário

- Oferta competitiva, orientada ao perfil dos Clientes visando a simplificação, agilidade e rapidez nos processos;
- Soluções taxa mista, para os Clientes que privilegiam a estabilidade da prestação;
- Proposta atrativa para os Clientes que pretendem transferir para o Millennium bcp o Crédito;
- Enfoque na comodidade e conveniência para o Cliente, nomeadamente através da possibilidade de contratação em horários alargados e de representação na escritura sem custos para os Clientes;
- Disponibilização de um serviço de acompanhamento especializado na fase de contratação.

## Soluções de investimento

- Tendo o atual cenário de taxas de juro historicamente baixas, a Rede de Retalho manteve a dinâmica na apresentação de soluções de investimento como veículo de diversificação do património financeiro dos Clientes, onde se incluem produtos como Certificados, Depósitos Indexados, Obrigações Estruturadas, Fundos de Investimento e Seguros Financeiros;
- O Banco manteve a preocupação em ajudar os Clientes a planear o seu futuro, nomeadamente através de soluções de Reforma;
- Para os Reformados, foram lançadas as Soluções Aproveite Mais, que focam em produtos de desaccumulação financeira, no âmbito da preservação do Capital e renda mensal como complemento à reforma;
- Para o investimento, continuou-se o processo de melhoria contínua da oferta, e das condições que permitem consolidar a "Prestação de Informação" em soluções de investimento.

## Soluções integradas

- Lançamento da campanha de captação de Clientes com promoção das soluções integradas por apenas 1 euro mês;
- Reforço das "Vantagens Família", a mais completa do sistema bancário;
- Continuação do reforço da proposta de valor das soluções integradas, com a inclusão das transferências MB WAY, continuando a premiar os Clientes com maior envolvimento com o Banco;
- Premiação ao longo do ano dos Clientes digitais com preçário especial no *site*;
- Lançamento da campanha com forte visibilidade suportada no conceito "1 milhão já tem a Solução";
- Reforço da proposta de valor para ENI's e pequenas Empresas com a inclusão do M Contabilidade e P@y.Me na solução Cliente Frequente Negócios.

## Abertura de conta

- Possibilidade de abrir conta de forma mais fácil e rápida, apenas com a apresentação do Cartão de Cidadão! Simples e eficaz! (protocolo celebrado entre o Millennium bcp e a Agência para a Modernização Administrativa – AMA).

## ActivoBank

- Em 2019, o ActivoBank atingiu os 302 mil Clientes, o que representa um crescimento da base de Clientes de 32% face a 2018, resultado dos fortes níveis de captação registados no ano no segmento 25-44 anos;
- Fortalecimento da proposta de valor digital com o alargamento do processo abertura de conta totalmente à distância no canal *site*, aumentando em cerca de 72% a captação por via digital face a 2018;
- Lançamento da nova App ActivoBank, com uma *user experience* redesenhada e novas funcionalidades das quais se destacam o processo de crédito pessoal 100% digital e uma navegação mais simples e intuitiva;
- Reforço significativo do número de Clientes utilizadores da App que se fixaram em 56% face a 49% observados no final de 2018;
- Lançamento da App de investimentos, ActivoTrader, com uma experiência de negociação totalmente renovada e simplificada, permitindo a negociação imediata e a gestão de ordens dentro da App, acesso às principais praças mundiais, negociação de Ações, ETF's, Warrants, Certificados e obrigações;
- Desenvolvimento e implementação de uma solução de crédito destinada à compra de viaturas usadas, o crédito automóvel sem reserva de propriedade;
- Lançamento das campanhas de crédito pessoal, com destaque na rádio e meios digitais, dirigida às principais finalidades do crédito: Obras; viagens e primeiro carro e ainda campanha de *Black Friday* durante todo o mês de Novembro com o mote "AB FRIDAY";
- Crescimento da carteira de crédito pessoal em 67% e da carteira de crédito habitação em cerca de 58%;
- Lançamento do seguro de Viagem *On/off* que oferece total liberdade e flexibilidade aos seus Clientes, e que pode ser ativado/desativado em qualquer momento, através da App. Estando disponível através de um único contrato e com duração de três anos, este seguro pode ser usado independentemente do número de deslocações internacionais. O Cliente aciona-o quando quiser e apenas são cobrados os dias em que está ativo;
- Posicionamento do Activo Bank quanto ao preçário Mway, com a campanha "Mway sem pagar é ABWay" em parceria com a *influencer* "Bumba na Fofinha";
- Lançamento do Discovery Lab, laboratório de testes de usabilidade com Clientes por forma a otimizar os processos de servicing/venda nos canais digitais de forma alinhada com as expectativas/necessidades dos Clientes;

- Abertura do Ponto Activo de Oeiras Parque reforçando a presença física do banco para 16 sucursais;
- Introdução do sistema de gestão de filas digital, por forma a otimizar a gestão de afluência nos Pontos Activos;
- Presença no *social media* Hackathon, UPLoad LX reforçando o apoio a iniciativas de *marketing* digital e *social media*;
- Através do patrocínio a eventos desportivos, o ActivoBank esteve no The Volleyball Nations League 2019 no Campeonato de Voleibol de Praia ACTIVOBANK, e em diversas etapas do Circuito Nacional de Andebol de Praia, apoiando assim a actividade física e o estilo de vida saudável e ativo;
- O produto bancário e o resultado líquido aumentaram 22% e 39%, respetivamente, em relação ao registado em 2018.

## Microcrédito

- Financiamento de 177 novas operações, traduzindo-se num total de 2.924 milhões de euros de crédito e 368 novos postos de trabalho criados em 2019;
- O volume de crédito concedido às 676 operações em carteira, até 31 de dezembro de 2019, foi de 5,1 milhões de euros;
- Celebração de 22 novos protocolos de cooperação pelo empreendedorismo e de dinamização do acesso ao microcrédito, dos quais 4 com entidades públicas;
- Realização de reuniões com Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Instituições de Ensino, Associações Empresariais e Entidades da Economia Social, tendo o Banco participado como orador em 45 sessões de esclarecimento em eventos de divulgação e promoção do emprego e empreendedorismo, e tendo estado presente em 18 feiras de empreendedorismo.

Milhões de euros

<b>RETALHO em Portugal</b>	<b>31 dez. 19</b>	<b>31 dez. 18</b>	<b>Var. 19/18</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>			
Margem financeira	475	422	12,6%
Outros proveitos líquidos	399	387	3,2%
	874	809	8,1%
Custos operacionais	488	467	4,5%
Imparidade (excluindo imparidade relativa a NPE no início do ano)	18	14	26,1%
<b>Resultado antes de impostos (excluindo imparidade relativa a NPE)</b>	<b>368</b>	<b>328</b>	<b>12,3%</b>
Imparidade para NPE	7	(2)	
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>361</b>	<b>330</b>	<b>9,6%</b>
Impostos	111	103	9,2%
<b>Resultado após impostos</b>	<b>250</b>	<b>227</b>	<b>9,7%</b>
<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>			
Capital afeto	1 128	975	15,7%
Rendibilidade do capital afeto	22,1%	23,3%	
Riscos ponderados	9 440	8 794	7,3%
Rácio de eficiência	55,8%	57,8%	
Crédito a Clientes (líquido de imparidades)	22 029	21 258	3,6%
Recursos de Clientes de balanço	30 255	28 187	7,3%

Notas:

Capital afeto, Crédito a Clientes (líquido de imparidades) e Recursos de Clientes de balanço com base em saldos médios.

## Resultados

Em 31 de Dezembro de 2019, o resultado após impostos do segmento de Retalho do Millennium bcp em Portugal ascendeu a 250 milhões de euros, evidenciando um crescimento de 9,7% face aos 227 milhões de euros alcançados no mesmo período de 2018, o que reflete o desempenho favorável desta área de negócio em 2019. No que respeita à evolução das principais rúbricas da demonstração de resultados, são de salientar os seguintes aspetos:

- A margem financeira situou-se em 475 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, registando um crescimento de 12,6% face ao período homólogo de 2018 (422 milhões de euros), influenciado positivamente pelo maior rendimento gerado pela carteira de crédito a clientes, nomeadamente por via do aumento dos volumes existentes, pela redução continuada dos custos suportados com os depósitos a prazo e pelo maior rendimento proveniente da aplicação interna dos excedentes de liquidez.
- Os outros proveitos líquidos aumentaram de 387 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018 para 399 milhões de euros no final de 2019, evidenciando um crescimento de 3,2%;
- Os custos operacionais aumentaram 4,5% face ao período homólogo do ano anterior, refletindo, ao nível dos custos com o pessoal, o impacto do aumento do número médio de colaboradores ao longo do ano. A evolução dos outros gastos administrativos incorpora, por um lado, o efeito da redução do número de sucursais e, por outro, os impactos associados à renovação das sucursais no âmbito do projeto de digitalização em curso.
- A imparidade total situou-se em 25 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, o que compara desfavoravelmente com os 12 milhões de euros observados no mesmo período de 2018, ano em que o valor de imparidade afeta às *non-performing exposures* acompanhadas pela área de recuperação havia beneficiado de um maior nível de recuperações.
- O crédito a clientes (líquido) situou-se em 22.029 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, o que reflete um crescimento de 3,6% face à posição existente no final de dezembro de 2018 (21.258 milhões de euros), enquanto os recursos de clientes de balanço aumentaram 7,3% no mesmo período, totalizando 30.255 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019 (28.187 milhões de euros no final do ano anterior), explicado sobretudo pelo crescimento dos depósitos de clientes.

## EMPRESAS, CORPORATE E BANCA DE INVESTIMENTO

### Empresas e Corporate

O ano de 2019 foi marcado pela renovação de diversas lideranças tendo o Millennium bcp sido eleito, pelo segundo ano consecutivo, como o Melhor Banco para as Empresas (BFin Data-E 2019).

Reconhecido novamente como o Banco mais Próximo, Mais Inovador e com os Produtos Mais Adequados para Empresas (BFin Data-E 2019) foi reconquistada em 2019 a dupla vitória no PME Líder e PME Excelência, com 27% de participação de mercado.

A aposta em novas soluções financeiras e o apoio a novos setores de atividades, reiteraram a liderança como Banco #1 em Linhas de Crédito (BFin Data-E 2019):

- Portugal 2020: No quadro do apoio às empresas com candidaturas e projetos de investimento aprovados no âmbito do Programa Portugal 2020, foram concedidos novos financiamentos no valor superior a 573 milhões de euros;
- Instrumento Financeiro para a Reabilitação e Revitalização Urbanas (IFRRU): Aumento expressivo em 2019 com um total de 28 operações, representando 32 M€ de financiamento contratado;
- Millennium Local: Desenvolvida solução global dirigida a Câmaras Municipais e Serviços Municipalizados, representada por um conjunto de soluções customizáveis, com condições favoráveis e competitivas, promovendo e dinamizando as necessidades económico-financeiras do Poder Local;
- Linha FEI Cosme: Novos financiamentos no valor de cerca de 93 milhões de euros (acumulado) para uma solução de garantia exclusiva em Portugal e que ampliou a oferta comercial do Banco a Novos Clientes, Novas Empresas ou Setores Económicos específicos como a Agricultura, o Turismo, a Energia, os Serviços ou a Saúde;
- Linha Millennium FEI Inovação II: Novos financiamentos no valor de cerca de 231 milhões de Euros (acumulado) reforçando a posição de liderança como Banco #1 do FEI em Portugal;
- Linha Millennium IFD Capitalizar *Mid-Caps*: Novos financiamentos para uma solução de financiamento associada a empréstimos concedidos pelo Banco, em Portugal e noutros países da União Europeia, em setores da economia ligados à Indústria, à Agricultura e ao Turismo;

- Linhas com garantia autónoma prestada por Sociedades de Garantia Mútua (SGM): Novos financiamentos contratados superiores a 234 milhões de Euros de garantias emitidas, representando uma quota de mercado de 17.1%, atingindo-se pela primeira vez a posição de Banco #2 do Ano;
- Liderança do mercado em factoring, confirming e leasing, de acordo com a ALF – Associação de Leasing e Factoring, com uma quota de mercado de 27% no factoring e de 19% nos leasings (dados relativos a maio de 2019). Crescimento homólogo de 14% e 4%, em factoring e confirming respetivamente, em termos de faturação tomada e de saldo de crédito. Nova produção de *leasing* superior a 600 milhões de euros.
- Líder global nas Empresas Exportadoras (BFin Data-E 2019) em *trade finance*, verificou-se um aumento de 12% no número de novos Clientes, que contribuíram para o crescimento de 15% em número de novas operações, representando um volume de negócios superior a 70,6 mil milhões de euros no ano.

## Proximidade

No reforço de parcerias, na procura constante de maior proximidade e em soluções que facilitem a atividade das Empresas destaca-se:

- Consolidação da liderança de Banco Mais Inovador, mantendo-se como Banco mais utilizado no NetBanking, com 27% de quota de mercado (BFin Data-E 2019);
- Criação da Millennium AgroNews, publicação trimestral, distintiva e inovadora, que pretende dar a conhecer ao mercado o que mais significativo ocorre no Sector Agrícola sendo uma aposta do Banco no reforço estratégico de proximidade e investimento neste sector de crescimento;
- Realização da III edição dos Prémios Millennium Horizontes que contou com um número recorde de 2.167 candidaturas, provenientes de empresas dos mais variados setores de atividade, numa demonstração de crescente vitalidade e interesse que estes Prémios despertam;
- Participação, a convite da AIP (Associação Industrial Portuguesa), nos Workshops “Aprender a Exportar” onde foram apresentadas as ofertas de financiamento no âmbito do Portugal 2020 aos Empresários das regiões de Lisboa, Torres Vedras, Évora, Castelo Branco, Portalegre, Beja, Loulé, Santarém e Coimbra;

- Participação, a convite da NERSANT, no Workshop “Perspetivas da Banca e Investidores” sob o tema “Otimização de custos financeiros e acesso a financiamento – Perspetiva da Banca” que decorreu em Rio Maior.

## Banca de Investimento

- Na área de *Corporate Finance*, o Banco participou em numerosos projetos, quer em Portugal quer nos mercados internacionais, prestando assessoria financeira aos seus Clientes e ao próprio Banco em dossiers envolvendo o estudo, desenvolvimento e realização de operações de M&A, avaliações de empresas, reestruturações e reorganizações empresariais, bem como análises e estudos económico-financeiros de projetos. No segmento de fusões e aquisições, destaca-se em particular a assessoria à Galp Gás Natural Distribuição na aquisição de participação maioritária na Tagusgás e assessoria ao grupo 4H *Investments for Health*, empresa mãe da Tecnifar, na alienação da Imag.
- Relativamente a *Project Finance*, em Portugal, destaca-se o fecho da operação de financiamento para as subsidiárias da EGF, onde o Millennium investment banking atuou como *Mandated Lead Arranger*, bem como a originação de novo negócio associado aos leilões para atribuição de capacidade de injeção na rede elétrica a partir de fonte solar fotovoltaica e o apoio a um consórcio concorrente à aquisição de um conjunto de barragens. Na área internacional, destacam-se os mandatos de assessoria financeira em Moçambique na área da produção de eletricidade e a participação do Grupo BCP nos grandes projetos do gás natural, que deverão a prazo posicionar Moçambique como um dos 3 maiores exportadores de gás natural liquefeito a nível mundial.
- Na atividade de *Structured Finance*, salienta-se a análise, estruturação, negociação e montagem de novas operações de financiamento em Portugal (hotelaria e turismo, farmacêutico, agrobusiness, indústria, transportes, serviços, retalho e distribuição, *utilities*, entre outros), destacando-se o *closing* com sucesso do *acquisition finance* Bel / A Duarte Reis e dos financiamento de médio e longo prazo de suporte ao plano de investimentos do Grupo Bial e a projeto de amendoal no Alqueva desenvolvido pela Rota Única. A nível internacional, realce para análise de diversas oportunidades de financiamento estruturado com garantia final COSEC, com destaque para o *closing* do financiamento à República Popular de Angola para um Centro de Voz e Dados.

- Em 2019 e na componente de dívida do mercado de capitais evidencia-se a organização, montagem e colocação de duas emissões de obrigações para a Região Autónoma da Madeira, uma das quais no valor de 25 milhões de euros e outra no valor de 355 milhões de euros, neste último caso realizada com aval do Estado e em conjunto com um sindicato bancário. O Banco manteve a sua habitual participação em ofertas públicas de distribuição de obrigações, tendo feito parte dos sindicatos de colocação das ofertas levadas a cabo pela TAP, SIC, Benfica e Mota-Engil. Merece ainda destaque a organização e montagem de diversos Programas de Papel Comercial, num valor superior a 400 milhões de euros, para um conjunto variado de empresas nacionais entre as quais se destaca a REN (150 milhões de euros) e a Navigator Company (75 milhões de euros). No segmento de *equity capital markets* salienta-se o papel de intermediário financeiro desempenhado pelo Mib na Oferta Pública de Aquisição lançada sobre o capital da SAG Gest bem como a participação no IPO da HCB em Moçambique.
- Na área de Abordagem Setorial, mapearam-se os ecossistemas setoriais de forma a gerar oportunidades de negócio e a maximizar a captação de novos clientes, aumentando, em articulação com as redes do Banco, o valor acrescentado a empresas e investidores.
- Na área de Abordagem Estratégica, analisou-se um pré-determinado conjunto de Clientes, visando explorar e apresentar, numa perspetiva integral, potenciais oportunidades de banca investimento, fomentando assim uma relação de proximidade e acompanhamento estruturado dos clientes.
- Por último, nota da eleição do Millennium investment banking, pelo segundo ano consecutivo, como “*Best Investment Bank*” em Portugal, pela Euromoney, revista internacional especializada no setor financeiro e no contexto dos *Euromoney Awards for Excellence 2019* e que se vem juntar à distinção da revista *Global Finance*, que também classificou este ano o Millennium investment banking como “*Best Investment Bank*” em Portugal.

 <b>ASSESSORIA FINANCEIRA</b> Assessoria financeira à GGND na compra de 58% da Tagusgás 32.000.000 € 2019 	 <b>ASSESSORIA FINANCEIRA</b> Assessoria financeira na venda do Grupo IMAG ao Grupo Unilabs Undisclosed 2019 	 <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Financiamento de plano de investimento 40.000.000 € 2019 	 <b>JOINT LEAD MANAGER</b> Emissão de Obrigações Vencimento 2029 355.000.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 10.000.000 € 2019 
 <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Financiamento de plano de investimentos 2019-2021 30.000.000 € 2019 	 <b>INTERMEDIÁRIO FINANCEIRO</b> Oferta Pública de Aquisição sobre a SAG lançada por JPC 2.079.499 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 30.000.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 16.650.000 € 2019 	 <b>JOINT MANAGER</b> Emissão de Obrigações 2019-2024 140.000.000 € 2019 
 <b>JOINT MANAGER</b> Oferta Pública Inicial 3.297.059.112 MT 2019 	 <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Refinanciamento e Financiamento de plano de investimento 65.000.000 € 2019 	 <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Acquisition Finance 33.500.000 € 2019 	 <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Refinanciamento e Financiamento de plano de investimento 63.000.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 10.000.000 € 2019 
<b>Rota Única</b> <b>MANDATED LEAD ARRANGER</b> Financiamento de projeto de arrendoal 19.500.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Emissão de Obrigações Vencimento 2027 25.000.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 150.000.000 € 2019 	 <b>LEAD MANAGER</b> Programa de Papel Comercial 75.000.000 € 2019 	 <b>JOINT MANAGER</b> Emissão de Obrigações 2019-2022 40.000.000 € 2019 

## Negócio imobiliário

- Prioridades de atuação em 2019:
- Ao nível do Imobiliário, a gestão da carteira de imóveis não afetos à exploração, tem sempre presente a rápida devolução destes ativos ao mercado. Tal propósito traduziu-se na gestão de:
  - Imóveis disponíveis para venda, enfocada no aumento das vendas a um preço justo, sustentado numa elevada competência ao nível da análise técnico-financeira;
  - Imóveis não disponíveis para venda, uma competente regularização física, jurídica, administrativa e implementação de ações de valorização/não degradação dos imóveis adquiridos por recuperação de crédito ou que deixem de estar afetos à exploração em ordem à sua alienação/venda;
  - Participações controladas pelo Banco em Entidades que gerem risco imobiliário, Fundos e Sociedades.
- Ao nível da gestão do Crédito Especializado:
  - Na vertente do crédito à promoção imobiliária - a análise da viabilidade económica de projetos imobiliários e turísticos, a avaliação de risco de crédito, a estruturação de propostas de financiamento, a emissão de parecer de suporte à decisão de crédito e suporte técnico a todas as Redes Comerciais;
  - Na vertente de *factoring* - a gestão operacional de contratos de *factoring* e gestão de cobranças dos mesmos, atendimento a Clientes e contacto com devedores, com foco no apoio e melhoria do serviço prestado e na prevenção da sinistralidade de crédito.

## Interfundos

- Vendas globais ascenderam a 90 milhões de euros, correspondentes a um total de 211 imóveis;
- Assunção da gestão de um Fundo de Investimento Imobiliário (Cimóvel);
- Transferência da gestão de um Fundo de Investimento Imobiliário (Inogi Capital);
- Prorrogação do prazo de duração de dois Fundos de Investimento Imobiliário (Inogi Capital e Neudelinveste);
- Liquidação de uma SICAFI (Adelphi Gere);
- Realização de dez operações de redução de capital (Fundipar, Multiusos Oriente, Renda Predial, Imopromoção, Gestão Imobiliária, Gestimo, Imosotto, Imorenda, Intercapital e Oceanico);

- Conclusão do processo de admissão técnica no Euronext Access de 44.919.000 ações da Multi24 - Sociedade Especial de Investimento Imobiliário de Capital Fixo, SICAFI, S.A., de 12.106.743 ações da Adelphi Gere - Sociedade Especial de Investimento Imobiliário de Capital Fixo, SICAFI, S.A. e de 30.300.000 ações da Monumental Residence - Sociedade Especial de Investimento Imobiliário de Capital Fixo, SICAFI, S.A.;
- Celebração da escritura de venda do imóvel e do acordo de cessão da posição contratual no Contrato de Reabilitação Urbana do Quarteirão de D. João I - imóvel propriedade dos OII AF Portfólio Imobiliário e Imopromoção;
- Em 2019 o volume de ativos dos 34 OII (Fundos de Investimento Imobiliário e SICAFI's) sob gestão da Interfundos atingiu 1.309 milhões de euros.

## Internacional

- Crescimento dos resultados nas linhas de negócio de custódia, *trade finance* e pagamentos, num contexto de continuada alteração dos palcos competitivos, sobretudo por via regulatória e tecnológica, obrigando portanto a um ajustamento dinâmico de processos e modelos de negócio, por forma a apresentar soluções inovadoras, competitivas e muito focadas na customização e nível de serviço prestado a cada Cliente.
- Na custódia de títulos destaque para novos serviços contratados junto de Clientes atuais a par da captação de novos Clientes institucionais.
- Manteve-se um forte dinamismo na prestação de serviços de banco depositário de unidades de participação de Fundos de Capital de Risco, traduzindo-se na diversificação das fontes de proveitos, no aumento dos volumes sob custódia e consequentemente na sustentabilidade dos resultados alcançados neste negócio, onde o Banco manteve uma posição de referência no mercado nacional.
- Prosseguiu-se uma gestão dinâmica das contrapartes, aprofundando parcerias quando necessário e ajustando o quadro de serviços prestados, de forma a manter soluções adequadas de *trade finance* para qualquer mercado de destino das exportações portuguesas ou projetos de internacionalização e dos pagamentos transfronteiriços, onde se registam volumes crescentes de transações em diferentes moedas, processados de forma segura, rápida, eficiente e *compliant*.

- Prosseguiu-se o trabalho de parceria com diversas multilaterais, em especial o BEI, FEI e IFD, no domínio do apoio ao tecido empresarial nacional, em especial para projetos de investimento com ciclos mais longos de financiamento.
- Comunicação ao mercado e evento de assinatura de contratos no montante total de 900 milhões de euros com o Fundo Europeu de Investimento: 400 milhões de euros respeitantes à renovação da Garantia InnovFin e 500 milhões de euros relativos à nova garantia denominada Cosme, sendo o Millenniumbcp o primeiro banco em Portugal a ter este instrumento.
- O Banco foi ainda pioneiro a assinar um contrato com a Instituição Financeira de Desenvolvimento, tendo negociado uma linha de 60 milhões de euros da Linha Capitalizar MidCaps.
- Os resultados finais alcançados traduzem-se num importante contributo para apoio à atividade dos agentes económicos nacionais, especialmente os envolvidos nos negócios internacionais, a par de um crescimento sustentado dos volumes e resultados do negócio.

Milhões de euros

<b>EMPRESAS, CORPORATE &amp; BANCA DE INVESTIMENTO em Portugal</b>	<b>31 dez. 19</b>	<b>31 dez. 18</b>	<b>Var. 19/18</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>			
Margem financeira	275	280	-1,9%
Outros proveitos líquidos	136	145	-6,0%
	411	425	-3,3%
Custos operacionais	126	127	-1,0%
Imparidade (excluindo imparidade relativa a NPE no início do ano)	148	113	31,3%
<b>Resultado antes de impostos (excluindo imparidade relativa a NPE)</b>	<b>137</b>	<b>185</b>	<b>-26,1%</b>
Imparidade para NPE	123	341	-64,0%
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>14</b>	<b>(156)</b>	
Impostos	3	(50)	
<b>Resultado após impostos</b>	<b>11</b>	<b>(106)</b>	
<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>			
Capital afeto	1.218	1.075	13,3%
Rendibilidade do capital afeto	0,9%	-9,9%	
Riscos ponderados	11.165	10.018	11,4%
Rácio de eficiência	30,7%	30,0%	
Crédito a Clientes (líquido de imparidades)	11.971	13.093	-8,6%
Recursos de Clientes de balanço	7.885	7.884	-

Notas:

Capital afeto, Crédito a Clientes (líquido de imparidades) e Recursos de Clientes de balanço com base em saldos médios.

## Resultados

O resultado após impostos gerado pelo segmento de Empresas, *Corporate* e Banca de Investimento em Portugal evoluiu de um prejuízo de 106 milhões de euros em 2018 para um lucro de 11 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019. O resultado deste segmento continua ainda a refletir a exigência do plano de redução de *non performing exposures* do Banco, com impacto na redução da carteira de crédito e nos seus níveis de provisionamento, embora estes se afigurem globalmente inferiores aos reconhecidos em igual período do ano anterior. O desempenho deste segmento em 2019 é explicado pelas seguintes variações:

- A margem financeira atingiu 275 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, mostrando-se 1,9% abaixo do valor apurado no período homólogo de 2018 (280 milhões de euros) refletindo o efeito negativo gerado pela carteira de crédito, condicionada pela persistência de baixas taxas de juro e pela redução dos volumes existentes. A redução do custo do *funding* e das taxas dos depósitos a prazo influenciaram favoravelmente a margem financeira, mas foram insuficientes para compensar o referido efeito da carteira de crédito.

- Os outros proveitos líquidos fixaram-se em 136 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, evidenciando uma diminuição de 6,0% face ao valor apresentado no período homólogo de 2018, o que é explicado maioritariamente pelo menor nível de comissões proveniente da atividade de banca de investimento.
- Os custos operacionais totalizaram 126 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, observando-se um ligeiro decréscimo face ao ano anterior, justificado, principalmente, pelo facto de a Direção de Crédito Especializado e Imobiliário ter deixado de ser considerada uma rede comercial, passando a integrar o segmento Outro
- As imparidades constituídas evidenciaram uma redução relevante, tendo caído de 454 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018 para 271 milhões de euros em 2019, valor que reflete ainda assim o esforço de provisionamento associado à prossecução do programa de redução das *non-performing exposure*
- O crédito a clientes (líquido) situou-se em 11.971 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, inferior em 8,6% face à posição existente no final de dezembro de 2018 (13.093 milhões de euros), refletindo o esforço de redução das *non performing exposures* já referido. Os recursos de clientes de balanço ascenderam a 7.885 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, em linha com o valor apresentado em 31 de dezembro de 2018.

## PRIVATE BANKING

- Consolidação do processo de crescimento da base de Clientes aproveitando o dinamismo obtido com a reestruturação e reforço da Direção de Não Residentes e Captação, que permitiu uma maior ação junto de Clientes não nacionais com morada em Portugal e também por via de ações de referenciação cruzada;
- Desenvolvimento de processos *paperless* e *upgrade* tecnológico ao nível de *software* e equipamento utilizado pelos Private Bankers, simplificando os processos e tempo de resposta aos pedidos dos Clientes sem perda de rigor e segurança e tendo sempre presente os princípios de *compliance*;
- Reformulação das peças de comunicação destinadas a novos e atuais Clientes para entrega nas reuniões de abertura de conta ou de acompanhamento
- Dinamização junto da área Comercial e Clientes da utilização da APP Millennium e da APP MTrader visando a utilização destes aplicativos, aumentando a interação com o Banco, pela via tecnológica;
- Realização de diversas ações de marketing relacional com inúmeros tipos de eventos, merecendo destaque os Concertos exclusivos para Clientes Private no Porto e em Lisboa, as 'Perspetivas Macroeconómicas para 2020', tendo os Clientes do Private Banking usufruído igualmente dos eventos 'Millennium', como sendo o Millennium Estoril Open e o Festival ao Largo;
- No final do ano, iniciou-se a implementação do Projeto Private 2.0. com a finalidade de aumentar de forma expressiva o *share of wallet*, projeto centrado em três eixos: Oferta, Modelo Comercial e Captação e com impacto esperado ao nível da diversificação da tipologia de Cliente e da Oferta, e do aumento dos Espaços Private. As ferramentas necessárias para esta nova abordagem já começaram a ser implementadas, estando também a decorrer o recrutamento de novos Colaboradores.

	Milhões de euros		
<b>PRIVATE BANKING em Portugal</b>	31 dez. 19	31 dez. 18	Var. 19/18
<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>			
Margem financeira	10	11	-7,5%
Outros proveitos líquidos	26	27	-4,2%
	36	38	-5,2%
Custos operacionais	20	17	15,8%
Imparidade (excluindo imparidade relativa a NPE no início do ano)	-	1	
<b>Resultado antes de impostos (excluindo imparidade relativa a NPE)</b>	16	20	-21,1%
Imparidade para NPE	(1)	-	
<b>Resultado antes de impostos</b>	17	20	-15,8%
Impostos	5	6	-15,8%
<b>Resultado após impostos</b>	12	14	-15,8%
<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>			
Capital afeto	68	59	15,8%
Rendibilidade do capital afeto	17,4%	23,9%	
Riscos ponderados	595	534	11,5%
Rácio de eficiência	56,3%	46,1%	
Crédito a Clientes (líquido de imparidades)	274	232	18,0%
Recursos de Clientes de balanço	2.288	2.053	11,5%

## Notas:

Capital afeto, Crédito a Clientes (líquido de imparidades) e Recursos de Clientes de balanço com base em saldos médios.

## Resultados

De acordo com a ótica dos segmentos geográficos, o resultado após impostos do *Private Banking* em Portugal ascendeu a 12 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, diminuindo 15,8% face aos 14 milhões de euros apurados no mesmo período de 2018, devido essencialmente à evolução desfavorável do produto bancário. No que respeita ao desempenho das principais rubricas da conta de exploração, salientam-se as seguintes situações:

- O produto bancário ascendeu a 36 milhões de euros em 2019, traduzindo um decréscimo de 5,2% face ao ano anterior (38 milhões de euros). Esta redução é explicada principalmente pelo comportamento desfavorável da margem financeira, mas também, embora em menor escala, pelos outros proveitos líquidos. A margem financeira ascendeu a 10 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, comparando com 11 milhões de euros em 2018, penalizada principalmente pelo menor rendimento gerado pela carteira de crédito a clientes, como consequência da redução dos volumes verificada no último trimestre de 2018, que apenas foram sendo parcialmente recuperados ao longo de 2019. Os outros proveitos líquidos atingiram 26 milhões de euros em 2019, refletindo um decréscimo face aos 27 milhões de euros apurados em 31 de dezembro de 2018, período que havia beneficiado de um maior volume de proveitos reconhecidos com comissões.
- Os custos operacionais situaram-se em 20 milhões de euros em 2019, superiores aos reconhecidos em 2018.
- A imparidade teve um impacto positivo na conta de exploração, na medida em que as reposições totalizaram cerca de 1 milhão de euros em 2019, contrariamente ao que se verificou em 2018, ano em que a imparidade foi reforçada em 1 milhão de euros.
- O crédito a clientes (líquido) situou-se em 274 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, observando-se um crescimento de 18,0% face à carteira existente no período homólogo de 2018 (232 milhões de euros), tendo os recursos de clientes de balanço crescido 11,5% no mesmo período, de 2.053 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018 para 2.288 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, determinado fundamentalmente pela maior captação de depósitos de clientes.

## NEGÓCIOS NO EXTERIOR

### Polónia

- Resultado líquido de €130,5 milhões, com ROE de 6,4%.<sup>3</sup>
- Aumento do produto bancário em 27,3%, impulsionado pela margem financeira; custos operacionais impactados pela maior contribuição para o fundo de resolução, por custos com pessoal e de integração do Euro Bank, e por custos com IT.
- Volumes impactados pela integração do Euro Bank: recursos de Clientes crescem 20,8%; carteira de crédito aumenta 42,3% excluindo crédito hipotecário em moeda estrangeira .
- Rácio CET1 de 16,9% e rácio de capital total de 20,1%.
- O Bank Millennium foi distinguido como melhor banco na Polónia pela Global Finance, que também considerou o seu *site* como *best website design* na Europa central e de leste. É também o Banco mais recomendado e líder na satisfação dos Clientes na Polónia (estudo “*Customer satisfaction monitor of retail banks* ARC Rynek i Opinia”).

### Suíça

- Resultado líquido de 6,9 milhões de euros em 2019 (+2,5%), com ROE de 9,1%.
- Aumento do produto bancário (+7,7%), impulsionado pela subida das comissões (+9,9%) e da margem financeira (+7,6%).
- Custos operacionais aumentaram 9,8% para 24,9 milhões de euros, influenciados pelos custos associados ao recrutamento, que dará apoio à implementação da estratégia de expansão do Banco.
- Recursos totais de clientes aumentaram 16,8% para 3,4 mil milhões de euros.
- Depósitos de clientes aumentaram 7,0% e a carteira de crédito a clientes aumentou 11,4%.

### Moçambique

- Resultado líquido de €99,5 milhões, com ROE de 20,3%.
- Recursos de Clientes crescem 6,6%, com redução da carteira de crédito (-11,1%) a refletir uma abordagem conservadora, dado o contexto desafiante.

- Rácio de capital de 45,8%.
- O Millennium bim foi distinguido como melhor Banco em Moçambique pela Global Finance, pela 10.ª vez consecutiva, e como *Bank of the Year 2019*, pela The Banker.

### Macau

- Resultado líquido de 10,7 milhões de euros (-10,0%), devido principalmente à redução da margem financeira, por via da redução da carteira de crédito e do aumento dos custos de financiamento, apesar da evolução favorável registada nos ganhos em operações financeiras e na imparidade do crédito.
- Em dezembro de 2019, os recursos de clientes situaram-se em 538 milhões de euros (+1,3%) e o crédito bruto em 289 milhões de euros (-29,7%).
- Atuação da sucursal como uma plataforma de apoio aos negócios de empresas portuguesas em Macau e na China continental.
- Financiamento de clientes empresariais macaenses e internacionais.
- Operações de *trade finance* para apoio a empresas portuguesas com exportações para e/ou importações da China.
- Captação de empresas de *trading* com operações de comércio internacional com a China.
- Captação de Clientes chineses que pretendam investir em Portugal, quer a nível individual quer a nível empresarial.
- Promoção de contactos entre a área de banca de investimento do Millennium bcp e empresas chinesas na procura de soluções de investimento nos países lusófonos.

### Ilhas Caimão

- Resultado líquido de 2,7 milhões de euros (-39,3%), com ROE de 0,8%.
- Prossecução do processo de redução da atividade comercial, traduzido na redução dos proveitos core, não obstante a redução verificada nos custos operacionais.
- Em dezembro de 2019, os recursos de clientes do Millennium bcp Bank & Trust situaram-se em 2 milhões de euros e o crédito bruto em 6 milhões de euros.

<sup>3</sup> ROE excluindo one-offs: 10,2%. One-offs: custos de integração e imparidades iniciais Euro Bank, reversão de provisões

para impostos, impacto da reavaliação das ações da PSP e provisões para riscos legais para créditos hipotecários em CHF.

Milhões de euros

<b>NEGÓCIOS NO EXTERIOR</b>	<b>31 dez. 19</b>	<b>31 dez. 18</b>	<b>Var. 19/18</b>
<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>			
Margem financeira	759	620	22,4%
Outros proveitos líquidos (*)	245	253	-3,0%
	<b>1.004</b>	<b>873</b>	<b>15,1%</b>
Custos operacionais	495	386	28,3%
Imparidade	171	90	89,6%
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>338</b>	<b>397</b>	<b>-14,7%</b>
Impostos	95	88	8,5%
<b>Resultado após impostos</b>	<b>243</b>	<b>309</b>	<b>-21,3%</b>
<b>SÍNTESE DE INDICADORES</b>			
Capital afeto (**)	3.009	2.799	7,5%
Rendibilidade do capital afeto	8,1%	11,0%	
Riscos ponderados	15.465	12.177	27,0%
Rácio de eficiência	49,3%	44,2%	
Crédito a Clientes (líquido de imparidades)	17.437	13.319	30,9%
Recursos de Clientes de balanço	21.591	17.685	22,1%

(\*) Inclui resultados por equivalência patrimonial respeitantes à participação no Banco Millennium Atlântico.

(\*\*) Capital afeto com base em saldos médios.

## Resultados

O resultado após impostos dos Negócios no Exterior apurado de acordo com a segmentação geográfica, situou-se em 243 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, traduzindo um decréscimo de 21,3% face aos 309 milhões de euros alcançados no mesmo período de 2018. Esta evolução é explicada sobretudo pelo comportamento desfavorável dos custos operacionais e das imparidades, que foram influenciadas pelos impactos relacionados com a aquisição e integração do Euro Bank, S.A., não obstante o produto bancário se ter revelado superior, o qual também beneficiou da consolidação do Euro Bank, S.A.

No que respeita às diferentes rubricas da conta de exploração, o desempenho dos Negócios no Exterior pode ser analisado como segue:

- A margem financeira situou-se em 759 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019, comparando com 620 milhões de euros alcançados em 2018. Excluindo o impacto decorrente do efeito cambial, a margem financeira teria aumentado 22,1%, refletindo maioritariamente o desempenho da subsidiária na Polónia, parcialmente mitigado pela evolução observada nas subsidiárias em Moçambique e nas Ilhas Caimão, como consequência da redução da carteira de crédito.
- Os outros proveitos líquidos apresentaram uma diminuição de 3,0%. Excluindo os efeitos cambiais, os outros proveitos líquidos aumentaram 0,2%, beneficiando do desempenho positivo evidenciado pela subsidiária na Polónia, não obstante, esta ter sido penalizada pelo aumento das contribuições obrigatórias. A subsidiária em Moçambique também contribuiu para este crescimento por via do aumento dos resultados gerados com operações

cambiais e dos resultados gerados pela atividade seguradora e pela alienação de outros ativos. O menor contributo do Banco Millennium Atlântico, justificado quer pelos resultados do próprio Banco que refletem o reforço da cobertura de riscos por imparidades e provisões, quer pelo efeito associado ao término da aplicação da IAS29, mitigou a evolução dos outros proveitos líquidos entre o final de dezembro de 2018 e 2019.

- Os custos operacionais em 31 de dezembro de 2019 situaram-se em 495 milhões de euros, aumentando 28,3% face ao valor registado no período homólogo de 2018. Excluindo os efeitos cambiais, os custos operacionais teriam registado um aumento de 27,9%, essencialmente influenciados pela evolução da subsidiária na Polónia, nomeadamente pelos custos associados à aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A..
- A imparidade no final de 2019 aumentou 89,6% comparativamente com o período homólogo de 2018. Excluindo os efeitos cambiais, o aumento observado seria de 96,4%, traduzindo principalmente a evolução da subsidiária na Polónia como consequência da constituição de imparidades para fazer face aos riscos implícitos na carteira de crédito do Euro Bank S.A. reconhecidas no momento da sua aquisição e pela constituição de uma provisão extraordinária para os processos relacionados com os créditos hipotecários concedidos em francos suíços. Esta evolução foi contudo atenuada pelo impacto positivo associado ao fim da aplicação da IAS 29 ao Banco Millennium Atlântico.

- O crédito a clientes (líquido) situou-se em 17.437 milhões de euros no final de 2019, superando os 13.319 milhões de euros registados em 31 de dezembro de 2018. Excluindo o efeito cambial, a carteira de crédito cresceu 29,5%, sobretudo devido ao contributo da operação na Polónia, em resultado não só do impacto da aquisição do Euro Bank S.A. em maio de 2019, como também do crescimento orgânico do negócio gerado pelo Bank Millennium, S.A.. Os recursos de clientes de balanço na atividade internacional registaram um aumento de 22,1% face aos 17.685 milhões de euros registados em 31 de dezembro de 2018, situando-se nos 21.591 milhões de euros em 31 de dezembro de 2019. Não considerando os efeitos cambiais, os recursos de clientes de balanço da atividade internacional cresceram 20,8%, influenciados essencialmente pelo desempenho da subsidiária na Polónia, repercutindo quer o impacto da aquisição do Euro Bank S.A., quer a evolução positiva da atividade corrente desta subsidiária.

## OUTROS

### Venda de seguros no canal bancário

Durante o ano de 2019 deu-se continuidade a todos os pilares estratégicos e projetos em curso, que permitem um serviço de excelência ao Cliente e a manutenção da liderança do Grupo na venda de seguros através do canal bancário (*Bancassurance*).

#### Destacam-se as seguintes temáticas:

- Continuidade de todos os pilares estratégicos e projetos em curso, que permitem um serviço de excelência ao Cliente e a manutenção da liderança do Grupo na venda de seguros através do canal bancário (*Bancassurance*);
- Transformação digital e a intensificação da enfoque em modelos de *insights* analíticos apoiando a captação, gestão e retenção de Clientes, de forma transversal em Vida e Não Vida;
- Diversas ações de *cross-selling*, com o objetivo de aumentar a oferta de produtos em posse por Cliente e, simultaneamente, de reduzir a taxa de anulação;
- Lançamento de várias campanhas “Médis”, com vantagens de preço e reforçando a aposta na prevenção com o sensor para as crianças cuidarem da saúde oral e reforço da proteção oncológica, assente em 3 pilares: Mais capital seguro; Prevenção e Consciencialização; Experiência Cliente;
- Desenvolvimento da rede de cuidados dentários “Clínicas Médis”, com a abertura das clínicas de Algés, Av. Roma (Lisboa) e Bom Sucesso (Porto), bem como a consolidação da Clínica das Amoreiras;
- Lançamento da opção Proteção Flex no seguro de vida Proteção Ativa, e participação em campanha de angariação de fundos para a Liga Portuguesa Contra o Cancro;
- Lançamento do seguro de vida risco “Proteção Ativa Empresário”, do produto para alojamento local e do seguro de engenharia construção e/ou montagem, aplicável no crédito habitação obras, enquanto estas estão em curso;
- Lançamento da campanha “Ser Millennium é estar seguro” aumentando a oferta do Banco de seguros de risco, que contou com presença em rádio e no canal digital;
- Nas principais linhas de negócio (PPR’s, Vida Risco, Saúde, Automóvel, Incêndio e Acidentes de Trabalho), regista-se um reforço da quota de mercado de *Bancassurance*.

Principais Indicadores	2019	2018	Varição
<b>Quota de Mercado – Prémios</b>			
Vida	18,2%	16,9%	+1,3 p.p.
Não Vida	7,2%	7,2%	-
<b>Quota de Mercado – Prémios em <i>Bancassurance</i></b>			
Vida	22,3%	20,6%	+1,7 p.p.
Não Vida	34,6%	34,7%	-0,1 p.p.

# ESTRATÉGIA



**APROVEITAR UMA PAUSA  
PARA IR AO BANCO  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

A Geração Millennium  
tem uma nova App.  
INSTALE JÁ



Millennium  
ADRI CONSEGO

Campanha 2019 | João Sousa | Nova App

## Plano Estratégico 2018-2021

O Millennium bcp implementou com sucesso o programa de reestruturação que definiu para alcançar a recuperação operacional no seu mercado *core*, reforçando a posição financeira e de capital. Esta posição é reflexo de um persistente percurso, ao longo do qual se atingiram diversos objetivos, tais como a redução de custos operacionais de aproximadamente 40% em Portugal desde 2011 e a redução de mais de 60% nos NPE desde 2013 ao nível consolidado (de 13,7 mil milhões de euros para 4,2 mil milhões de euros em dezembro de 2019). Três competências distintas foram fulcrais para esta recuperação: Um modelo de negócio centrado no cliente, uma referência em termos de eficiência e um conjunto de operações internacionais competitivas e rentáveis.

O Millennium bcp está agora preparado para iniciar um novo ciclo de crescimento, com rentabilidade e que assegure uma posição sustentável, o qual exige competências complementares para lidar com um mundo em mudança. Estas competências incluem a liderança na digitalização, na oferta de soluções centradas em dispositivos móveis, nas capacidades analíticas (preparando a organização para ser competitiva nesta nova era) e na integração em cadeias de valor e em ecossistemas (incorporando as soluções comerciais do Banco ao longo das diferentes necessidades dos Clientes em cada fase), complementados por um balanço sólido e uma rigorosa alocação de capital, definidos por uma estrutura de governação robusta (continuando o esforço de redução do risco e de enfoque acrescido em negócios de valor acrescentado).

Neste contexto, o Millennium bcp definiu cinco prioridades centrais para o futuro:

**Mobilização do talento**, motivando os colaboradores para, em equipa, impulsionarem a agenda do Banco, promovendo maior envolvimento e proatividade, com responsabilização pela tomada de decisões num modelo colaborativo. O talento do Banco será também revigorado, através de um modelo de progressão baseado no mérito, incentivando o desenvolvimento de novas competências. Será ainda efetuada uma revisão transversal dos processos de compensação para assegurar o respetivo alinhamento com a nova agenda estratégica e com o desempenho alcançado.

**Digitalização centrada em dispositivos móveis**, ambiçionando uma expressiva transformação da experiência de interação dos Clientes e a obtenção de ganhos de produtividade em todas as geografias, realçando o cariz inovador do Millennium bcp. As principais prioridades consistem em redesenhar a experiência dos Clientes na interação digital a partir de uma abordagem centrada em dispositivos móveis transformando as principais jornadas dos Clientes, e configurar um modelo omnicanal assente na conveniência e na produtividade, transformando as operações através da implementação de tecnologias de próxima geração (como robótica e processamento de linguagem natural).

Paralelamente, para o sucesso dessas prioridades, será necessário prosseguir uma estratégia de IT enfocada na atualização da tecnologia, da informação, da segurança e dos procedimentos de trabalho.

**Crescimento e liderança em Portugal**, procurando aproveitar todo o potencial que advém da posição distintiva com que o Banco emergiu da crise financeira (o maior banco privado português), implicando um compromisso renovado para aumentar a base de Clientes e expandir relacionamentos. Este compromisso materializa-se no apoio ao desenvolvimento das empresas portuguesas (por exemplo, posicionando-se como parceiro preferencial de pequenas empresas de bom risco), servindo simultaneamente todas as necessidades dos Clientes particulares. O Millennium bcp procura ainda capturar todo o potencial da oferta comercial simplificada e baseada na criação de valor do ActivoBank, avaliando o respetivo potencial de internacionalização.

**Crescimento da presença internacional**, com o objetivo de capitalizar as oportunidades nos mercados de elevado crescimento onde o Banco tem presença significativa e onde dispõe de vantagens competitivas. Na Polónia, implica intensificar o crescimento, desenvolvendo e aprofundando relacionamentos no retalho, aumentando a base de negócios com Clientes; na Suíça, passa por implementar uma profunda mudança, baseada no crescimento dos negócios existentes, na entrada em novos mercados e no aconselhamento por via digital; em Moçambique, o Banco alavancará na liderança de mercado para focar na rentabilidade e capturar as oportunidades associadas aos grandes projetos de investimento previstos realizar em *commodities*; em Angola, reforçará o seu posicionamento como parceiro de negócios confiável e sólido com relacionamentos locais distintivos; e analisará oportunidades emergentes relacionadas com a China (fluxos de comércio e investimento, pagamentos, *private banking*).

**Sustentabilidade do modelo de negócio**, mantendo como prioridade clara a melhoria da qualidade da carteira de crédito do Millennium bcp, diminuindo o volume de NPE (redução para 3 mil milhões de euros até 2021) e, simultaneamente, o custo do risco. O modelo de gestão de riscos e de *compliance* será reforçado para garantir um crescimento sustentável do volume de crédito, com um sólido perfil de risco.

A execução com sucesso destas prioridades permitirá que o Millennium bcp alcance o conjunto de objetivos estratégicos definidos para 2021: crescer o *franchise* (atingir mais de 6 milhões de Clientes ativos<sup>4</sup> até 2021), estar preparado para as oportunidades do futuro (passar dos atuais 58%

Para mais de 60% de Clientes digitais até 2021), ter um modelo de negócio sustentável (redução de NPE, atingindo cerca de 3 mil milhões de euros em 2021) e permitir níveis interessantes de retorno para os acionistas (cerca de 40% de *cost-to-income* e cerca de 10% de ROE em 2021).

		2019	2021 <i>Steady State</i> (Plano Original)
<b>Crescimento do <i>Franchise</i></b>	<b>Clientes ativos totais*</b>	5,6 milhões	>6 milhões
	<b>Clientes digitais*</b>	58%	>60%
	<b>Clientes <i>Mobile</i>*</b>	40%	>45%
<b>Criação de valor</b>	<b><i>Cost-to-income</i></b>	50%	≈40%
		(47% sem itens não habituais)	
	<b>ROE</b>	5,1%	≈10%
	<b>CET1**</b>	12,2%	≈12%
	<b>LTD</b>	86%	<100%
	<b><i>Dividend payout</i></b>		≈40%
<b>Qualidade dos ativos</b>	<b><i>Stock de NPE***</i></b>	4,2 mil milhões de euros	€3,0 mil milhões de euros
	<b>Custo do risco</b>	72 pb	<50 pb

\*Conceito de Clientes utilizado no Plano Estratégico 2021.

\*\* Inclui os resultados não auditados relativos a 2019.

\*\*\* Inclui apenas crédito a clientes.

<sup>4</sup> Clientes que tiveram um movimento de cartão de crédito ou débito nos últimos três meses, ou com volume de ativos superiores ou iguais a 100 euros.

# RISCO E OUTLOOK



**MILLENNIUM**  
BANCO OFICIAL  
DOS FESTIVAIS  
DE VERÃO

Millennium  
Banco

Campanha 2019 | Banco Oficial dos Festivais de Verão

# Sistema de controlo interno

O sistema de controlo interno define-se como o conjunto de princípios, estratégias, políticas, sistemas, processos, regras e procedimentos estabelecidos no Grupo com vista a garantir:

- Um desempenho eficiente e rentável da atividade, no médio e longo prazo, que assegure a utilização eficaz dos ativos e recursos, a continuidade do negócio e a própria sobrevivência do Grupo através, nomeadamente, de uma adequada gestão e controlo dos riscos da atividade, da prudente e correta avaliação dos ativos e responsabilidades, bem como da implementação de mecanismos de prevenção e proteção contra erros e fraudes;
- A existência de informação financeira e de gestão, completa, pertinente, fiável e atempada, que suporte as tomadas de decisão e processos de controlo, tanto a nível interno como externo;
- O respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis emanadas das entidades de supervisão, incluindo as relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como das normas e usos profissionais e deontológicos, das regras internas e estatutárias, das regras de conduta e de relacionamento com Clientes, das orientações dos órgãos sociais e das recomendações do Comité de Supervisão Bancária de Basileia (BCBS) e da Autoridade Bancária Europeia (EBA), de modo a preservar a imagem e reputação da instituição perante os seus Clientes, acionistas, colaboradores e supervisores.

Para atingir estes objetivos, o sistema de controlo interno é instituído com base na função de *compliance*, na função de gestão de riscos e na função de auditoria interna, que são exercidas por direções centralizadas e com atuação transversal ao Grupo. Os responsáveis destas três direções são nomeados pelo Conselho de Administração do Banco, a quem compete aprovar o perfil técnico e profissional destes responsáveis, enquanto adequado ao exercício das respetivas funções, por proposta da Comissão de Nomeações e Remunerações, ouvidas as Comissões de Auditoria e de Avaliação de Riscos.

O sistema de controlo interno assenta:

- Num ambiente de controlo suportado em elevados padrões de integridade e honestidade, promovendo um estrito cumprimento das leis e regulamentos, num eficaz sistema de verificação e equilíbrios, incluindo a adequada segregação de funções com o objetivo de evitar conflitos de interesses e ainda num modelo de gestão operacional baseado em processos e atividades de controlo que permitam a respetiva identificação e avaliação da sua eficiência;

- Num sólido sistema de gestão de riscos, destinado a identificar, avaliar, acompanhar e controlar todos os riscos que possam influenciar as atividades do Grupo;
- Num eficiente sistema de informação e comunicação, instituído para garantir a captação, tratamento e transmissão de dados relevantes, abrangentes e consistentes, num prazo e de uma forma que permitam o desempenho eficaz e tempestivo da gestão e controlo da atividade e dos riscos da instituição;
- Num efetivo processo de monitorização, executado com vista a assegurar a adequação e a eficácia do próprio sistema de controlo interno ao longo do tempo, que garanta, nomeadamente, a identificação imediata de eventuais deficiências (entendidas estas como o conjunto das insuficiências existentes, potenciais ou reais, ou das oportunidades de introdução de melhorias que permitam fortalecer o sistema de controlo interno), assegurando o desencadear de ações corretivas;
- No rigoroso cumprimento de todas as disposições legais e regulamentares em vigor, por parte dos colaboradores do Grupo, em geral, bem como pelas pessoas que exercem cargos de direção ou chefia, incluindo os membros dos órgãos de administração, assegurando-se, nomeadamente, o cumprimento do Código de Conduta do Grupo e das atividades bancárias, financeira, seguradora e de intermediação em valores mobiliários ou produtos derivados;
- Num modelo de governo que define a responsabilidade pela assunção de riscos pelas áreas de negócio, que assegura o acompanhamento efetivo, o controlo e a gestão dos riscos assumidos, e que suporta a avaliação independente dos níveis de risco assumidos em conformidade com o Risk Appetite Framework.

O sistema de controlo interno é aplicado de forma consistente em todas as entidades do Grupo, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos locais, legais ou regulamentares dos países onde as operações estão sediadas.

O sistema de controlo interno assenta no modelo das três linhas de defesa, com o objetivo de assegurar:

- Uma responsabilização clara das áreas de negócio pela respetiva assunção de riscos;
- A efetiva monitorização, controlo e gestão dos riscos assumidos; e
- Uma avaliação independente, com reporte ao Conselho de Administração e à Comissão Executiva, dos níveis de risco assumidos, da sua conformidade com o Risk Appetite Framework e da eficácia dos sistemas de controlo estabelecidos.

## Sistemas de Gestão de Riscos, de Informação e Comunicação e de Monitorização do Sistema de Controlo Interno

O sistema de controlo interno engloba os seguintes subsistemas: o sistema de gestão de riscos, o sistema de informação e comunicação, e o processo de monitorização do sistema de controlo interno.

O Chief Risk Officer do Banco Comercial Português é responsável pela coordenação do sistema de gestão de riscos a nível do Grupo, através dos Risk Officers e dos Compliance Officers de cada Entidade que lhe reportam funcionalmente.

O Chief Financial Officer do Banco Comercial Português é responsável pela coordenação do sistema de informação de elementos contabilísticos e financeiros e pelo processo de planeamento a nível do Grupo com a colaboração da função de gestão de riscos.

O sistema de gestão de riscos corresponde ao conjunto de processos integrados e permanentes que permitem a identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de todos os riscos materiais – de origem interna ou externa – a que se encontram expostas as instituições do Grupo, de forma a mantê-los em níveis pré-definidos pelos órgãos de administração e fiscalização, e tem em consideração os riscos de crédito, de mercado, de taxa de juro, de taxa de câmbio, de liquidez, de *compliance*, operacional, dos sistemas de informação, de estratégia e de reputação, bem como todos os outros riscos que, em face da situação concreta das instituições do Grupo, se possam revelar materiais.

Este sistema é adequadamente planeado, revisto e documentado e está suportado em processos de identificação, avaliação, acompanhamento e controlo de riscos, que integram políticas e procedimentos apropriados e claramente definidos, visando assegurar que os objetivos da instituição são atingidos e que são implementadas as ações necessárias para responder adequadamente aos riscos previamente identificados.

O sistema de gestão de riscos assegura a segregação entre a função de gestão dos riscos e as atividades de negócio geradoras de risco.

O sistema de informação e comunicação garante a existência de informação substantiva, atual, compreensível, coerente, atempada e fiável, que permita uma visão global e abrangente sobre a situação financeira, o desenvolvimento da atividade, o cumprimento da estratégia e dos objetivos definidos, o perfil de risco da instituição e o comportamento e perspetivas de evolução dos mercados relevantes. Para o efeito, cada entidade do Grupo desenvolve, implementa e mantém processos formais de obtenção e tratamento da informação adequados à respetiva dimensão, natureza e complexidade da atividade desenvolvida, promovendo processos de comunicação e linhas de reporte que garantam a transmissão adequada e célere da informação relevante para os intervenientes apropriados, internos e externos.

O processo de informação financeira é apoiado pelos sistemas contabilísticos e de apoio à gestão que registam, classificam, associam e arquivam, de forma atempada, sistematizada, fiável, completa e consistente, todas as operações realizadas pela instituição e subsidiárias, de acordo com as determinações e políticas emanadas da Comissão Executiva.

O processo de monitorização inclui todas as ações e avaliações de controlo desenvolvidas com vista a garantir a eficácia e adequação do sistema de controlo interno, nomeadamente, através da identificação de deficiências no sistema, quer na sua conceção, quer na sua implementação e/ou utilização. Executadas numa base contínua e como parte integrante das rotinas do Grupo, as ações de controlo e monitorização são complementadas com avaliações autónomas, periódicas ou extraordinárias. As deficiências com impacto material que possam ser detetadas através dos procedimentos de controlo são devidamente registadas, documentadas e reportadas aos órgãos de gestão e supervisão apropriados.

Neste contexto, a função de auditoria interna é exercida pela Direção de Auditoria com caráter permanente e independente, avaliando, em cada momento e de acordo com o plano estabelecido, a adequação e eficácia das diversas componentes do sistema de controlo interno como um todo, emitindo recomendações baseadas nos resultados das avaliações realizadas. Neste âmbito, a Direção de Auditoria é informada das conclusões das ações de inspeção e auditoria interna realizada em cada entidade do Grupo, sobretudo aquelas que incidem sobre a eficácia e a integridade do sistema de controlo interno da entidade.

Estes subsistemas do sistema de controlo interno são geridos, na vertente de gestão de riscos, pelo Risk Office e pelo Compliance Office a que se somam, na vertente de informação e *reporting*, a Direção de Estudos, Planeamento e ALM, a Direção de Tesouraria, Mercados e Internacional, a Direção de Contabilidade e Consolidação e as áreas responsáveis pela contabilidade nas diversas subsidiárias, que asseguram a existência dos procedimentos necessários à obtenção de toda a informação relevante para o processo de consolidação, informação contabilística e financeira e demais elementos de apoio à gestão, bem como ao acompanhamento e controlo dos riscos ao nível do Grupo.

A atividade do Risk Office centra-se essencialmente em assegurar a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos no Grupo, nomeadamente ao desenvolver, propor, implementar e controlar a aplicação de um conjunto de metodologias e métricas de avaliação, capazes de permitir uma correta avaliação dos riscos incorridos e decorrentes das atividades do Grupo, que se encontram documentadas por normas e regulamentos internos. É ainda responsável por promover e coordenar as políticas e regras aplicáveis à gestão e controlo de risco em todas as entidades do Grupo, competindo-lhe garantir a monitorização global do risco e o alinhamento de conceitos, práticas e objetivos em base consolidada. Neste quadro, o Risk Office tem acesso a todas as fontes de informação das entidades do Grupo que sejam necessárias para o exercício da identificação, medição, limitação, monitorização, mitigação e *reporting* dos vários tipos de risco a nível consolidado.

A atividade do Compliance Office é transversal a todas as Instituições do Grupo, em termos de políticas de *compliance* aplicáveis, tendo em atenção as especificidades legais de cada jurisdição. O Compliance Office tem acesso aos sistemas de informação preventivos do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo adotados pelas diferentes entidades do Grupo, sendo igualmente informado e dando parecer sobre todas as alterações aos sistemas informáticos de alerta e aos processos de identificação dos clientes e de comunicação de irregularidades verificadas nas entidades do Grupo, no âmbito do controlo do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, por forma a promover um alinhamento de sistemas, metodologias e critérios com os utilizados no BCP.

A Direção de Contabilidade e Consolidação e a Direção de Estudos, Planeamento e ALM recebem e centralizam a informação financeira de todas as subsidiárias. À Direção de Auditoria compete a função de monitorização *in loco* do sistema de controlo interno, exercendo esta função transversalmente.

- Assim, o *Risk Office*, o *Compliance Office*, a Direção de Contabilidade e Consolidação, a Direção de Estudos, Planeamento e ALM e a Direção de Auditoria asseguram a implementação dos procedimentos e meios necessários à obtenção de toda a informação relevante para o processo de consolidação de informação ao nível do Grupo – tanto de natureza contabilística, como de apoio à gestão e relativa ao acompanhamento e controlo dos riscos – que contemplam, designadamente:
  - A definição do conteúdo e formato da informação a reportar pelas entidades incluídas no perímetro de consolidação, de acordo com as políticas contabilísticas e orientações definidas pelo órgão de gestão, bem como as datas em que são requeridos os reportes;
  - A identificação e controlo das operações intra-Grupo;
  - A garantia de que a informação de gestão é coerente entre as várias entidades, de modo a que seja possível medir e acompanhar a evolução e rentabilidade de cada negócio e verificar o cumprimento dos objetivos estabelecidos, bem como avaliar e controlar os riscos em que cada entidade incorre, tanto em termos absolutos como relativos;
  - Validação e acompanhamento da implementação das medidas corretivas para resolução das deficiências de controlo interno com potencial impacto material.

# Principais riscos e incertezas

Risco	Fontes de risco	Nível de Risco	Tendência	Interações
<b>ENVOLVENTE</b>				
<b>Regulamentar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riscos relacionados com sentenças emitidas por tribunais polacos em ações judiciais, instauradas contra os bancos (incluindo o Bank Millennium) por mutuários em empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira.</li> <li>Prática regular de realização de Testes de Stress pelo BCE</li> <li>Inexistência de enquadramento fiscal para efeitos de transição para a IFRS 9</li> <li>Linhas de orientação da Comissão Europeia e do BCE em matéria de provisionamento de NPL</li> <li>Linhas de orientação da EBA sobre os modelos IRB</li> </ul>	<b>Médio</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Provisionamento para riscos legais na Polónia</li> <li>Requisito total de CET1 em 2020: 9,813% (10,25% <i>fully implemented</i>)</li> <li>Maioria das linhas de orientação da EBA já está refletida nos modelos de risco do BCP, na sequência do diálogo contínuo com o BCE</li> </ul>
<b>Soberano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto económico e social da disseminação do COVID-19 a nível mundial, nomeadamente a possibilidade de desaceleração ou mesmo recessão a nível global e de desaceleração ou mesmo recessão na área do Euro e em Portugal</li> <li>Baixas taxas de juro e compressão dos <i>spreads</i> nas taxas de juro ativas em Portugal</li> <li>Interrupção da redução do endividamento do setor público e do setor privado em Portugal</li> <li>Exposição à dívida soberana Portuguesa e Moçambicana e Angolana</li> </ul>	<b>Elevado</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Possível aumento das falências e do desemprego</li> <li>Subida das <i>yields</i> da dívida pública</li> <li>Queda dos mercados de capitais</li> <li>Implementação de medidas de contingência a nível europeu e nacional</li> <li>Recuperação da rendibilidade limitada pelo reduzido nível de taxas de juro em termos nominais e pelo baixo crescimento potencial</li> <li>Ainda elevado <i>stock</i> de NPA</li> <li>Aumento dos custos de financiamento</li> <li>Incerteza quanto ao <i>timing</i> da normalização da política monetária do BCE</li> </ul>
<b>FUNDING E LIQUIDEZ</b>				
<b>Acesso aos mercados de WSF e estrutura de <i>funding</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MMI a funcionar irregularmente</li> <li>Alargamento dos <i>spreads</i> e ausência de liquidez nos mercados de dívida WSF, como resultado do aumento da volatilidade nos mercados financeiros relacionada com o COVID-19</li> <li>Custo da emissão de dívida para cumprir com os requisitos do MREL</li> <li>Incentivo à colocação de instrumentos financeiros junto de investidores de retalho</li> <li>Continuação do processo de desalavancagem dos agentes económicos internos <i>versus</i> crescimento do crédito vivo</li> </ul>	<b>Reduzido</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Depósitos e recursos de Clientes de balanço determinantes na estrutura de <i>funding</i></li> <li>Necessidade de acesso aos mercados financeiros para cumprir com os requisitos do MREL, estimando-se que o <i>gap</i> seja gerível</li> </ul>
<b>CAPITAL</b>				
<b>Risco de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possível interrupção da tendência de descida dos NPAs, devido ao impacto económico do COVID-19</li> <li><i>Stock</i> de NPA ainda elevado</li> <li>Risco de execução do Plano de Redução de NPA, incluindo a redução da exposição a FRE</li> <li>Exposição a ativos imobiliários, diretamente ou através da participação em fundos de investimento imobiliário e de reestruturação</li> <li>Exposição a creditícia a empresas / individualidades angolanas</li> <li>Exposição creditícia a empresas moçambicanas</li> <li>Exposição a países emergentes com forte dependência de <i>commodities</i></li> </ul>	<b>Elevado</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Execução do Plano de Redução de NPA é crítica para evitar agravamento de requisitos de capital (SREP)</li> <li>Crescimento da carteira de crédito condicionado por via da redução de NPE</li> <li>Necessidade de reduzir a morosidade dos processos de recuperação de crédito e/ou empresas</li> <li>Necessidade da redução da exposição ao risco imobiliário, apesar da evolução positiva dos preços no imobiliário</li> <li>Necessidade de reduzir a exposição a FRE</li> <li>Deterioração da qualidade de crédito concedido diretamente a países emergentes ou empresas desses países ou empresas nacionais com relações comerciais com esses países</li> </ul>

Risco	Fontes de risco	Nível de Risco	Tendência	Interações
<b>CAPITAL</b>				
<b>Risco de mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volatilidade extrema nos mercados de capitais</li> <li>Perda de valor dos ativos e colaterais</li> </ul>	<b>Reduzido</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incerteza nos mercados</li> <li>Políticas monetárias dos Bancos Centrais</li> <li>Rendibilidade dos ativos do fundo de pensões</li> <li>Redução dos resultados de <i>trading</i></li> </ul>
<b>Risco operacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restrições ao normal funcionamento das instituições financeiras, como resultado do impacto do COVID-19</li> <li>Inerente à atividade do Grupo</li> </ul>	<b>Reduzido</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Restrições ao atendimento nas sucursais</li> <li>Trabalho remoto</li> <li>Simplificação de processos</li> <li>Degradação dos controlos</li> <li>Risco de fraude</li> <li>Política de segurança de dados / cibersegurança</li> <li>Continuidade do negócio</li> </ul>
<b>Risco de concentração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concentração do ativo em algumas dimensões</li> </ul>	<b>Médio</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessidade de reduzir o peso dos principais Clientes no total da carteira de crédito</li> </ul>
<b>Risco reputacional, legal e de compliance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inerente à atividade do Grupo</li> <li>Incentivos para colocação de produtos financeiros que permitam a recuperação da rentabilidade, desadequados ao perfil de risco ou às necessidades dos Clientes</li> <li>Migração de produtos de Balanço para produtos Fora de Balanço</li> </ul>	<b>Médio</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuais reclamações de Clientes</li> <li>Eventuais sanções ou outros procedimentos desfavoráveis resultantes de inspeções</li> <li>Instabilidade e maior exigência do quadro normativo aplicável à atividade financeira</li> <li>Procedimento AML e contra o financiamento do terrorismo</li> </ul>
<b>Rendibilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possíveis Impactos na margem financeira, comissões e custo do risco como resultado dos impactos do COVID-19</li> <li>Taxas de juro em níveis reduzidos em termos nominais</li> <li>Riscos relacionados com sentenças emitidas por tribunais polacos em ações judiciais, instauradas contra os bancos (incluindo o Bank Millennium) por mutuários em empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira.</li> <li>Imposição de limitações regulamentares assimétricas à política de <i>pricing</i> dos ativos e passivos</li> <li>Espaço mais limitado reduzir taxas nos depósitos a prazo na nova produção</li> <li>Limitações regulamentares sobre o comissionamento</li> <li>Imposição de limitações à cobertura dos ativos problemáticos por imparidades</li> <li>Exposição a economias emergentes</li> <li>Concorrência das <i>Fintech</i></li> </ul>	<b>Médio</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos negativos na margem financeira: efeito preço, efeito volume e efeito crédito vencido</li> <li>Impactos negativos nas comissões, em caso de abrandamento da atividade bancária ou de medidas extraordinárias adotadas para apoiar empresas</li> <li>Necessidade de prosseguir o controlo sobre os custos operacionais</li> <li>Aumento do custo do risco</li> <li>Manutenção de uma cobertura de ativos problemáticos por provisões adequada</li> <li>Reformulação do modelo de negócio e transformação digital</li> </ul>

# Gestão do risco

## Enquadramento

### Apetite pelo risco

O Grupo BCP desenvolve as suas atividades de negócio de uma forma controlada, prudente e sustentável, assente a todo o momento na adequação e compatibilidade entre os objetivos fixados para o negócio e os níveis de tolerância ao risco definidos em função da sustentabilidade e rentabilidade, no longo-prazo.

Assim, o Grupo define e implementa controlos e limites para os riscos materiais a que as suas atividades estão sujeitas. a partir da sua “Declaração de apetite pelo risco” – o RAS (*Risk Appetite Statement*) – o que concorre de forma relevante para uma postura de prudência e sustentabilidade do negócio, tendo em vista a rentabilidade do mesmo, bem como a satisfação dos diferentes *stakeholders*: acionistas, clientes e colaboradores.

O RAS do Grupo é constituído por um conjunto de 26 indicadores considerados de importância primordial e representativos de diversos riscos classificados como “materiais” no âmbito do processo formal de identificação e quantificação de riscos, levado a cabo com uma periodicidade mínima anual.

Para cada um dos indicadores em causa, são estabelecidos 2 níveis de limitação: um ‘nível de alerta’, até ao qual o nível do risco representado é aceitável e a partir do qual devem, desde logo, ser tomadas medidas corretivas (por forma a que o nível de risco regreda para um nível aceitável) e um ‘nível de rotura’, que obriga a medidas imediatas com impacto significativo, destinadas a corrigir uma situação de risco considerada inaceitável.

A partir dos indicadores do RAS são estabelecidos indicadores de nível inferior (e respetivos limites), com maior nível de granularidade e assegurando uma monitorização mais detalhada e adequada a uma perspetiva de controlo de riscos mais orientada para o dia-a-dia dos processos de negócio, com base em métricas especializadas e com um cariz acentuadamente técnico. Todos os limites de risco são aprovados pelos órgãos de *Governance* competentes definidos nos normativos internos, sendo periodicamente revistos e atualizados.

Para as principais geografias em que o Grupo opera são também estabelecidos indicadores de apetite ao risco específicos (RAS “individuais”). Assim, a definição de RAS envolve indicadores para Portugal, Polónia, Moçambique e Suíça, sendo alguns destes indicadores comuns a todas as geografias (mas com limites adequados a cada uma das operações e estrutura em causa), enquanto outros visam medir riscos idiossincráticos de cada geografia.

### Estratégia de risco

A delimitação do apetite de risco, traduzida no RAS, enquanto o conjunto primordial de indicadores que traduzem e materializam o apetite pelo risco, constitui um dos vetores orientadores da “Estratégia de Risco” do Grupo, a qual é aprovada pelo Conselho de Administração do BCP. Com efeito, a partir do RAS, são estabelecidas as principais linhas de ação a desenvolver pelo Grupo por forma a endereçar a mitigação ou controlo de todos os riscos materiais identificados. O conjunto destas linhas de ação constitui, formalmente, a Estratégia de Risco do Grupo.

Logo, o RAS e a Estratégia de Risco são elementos indissociáveis e fulcrais da gestão de risco do Grupo, ambos visando o controlo e a mitigação dos riscos classificados no âmbito do processo de identificação de riscos.

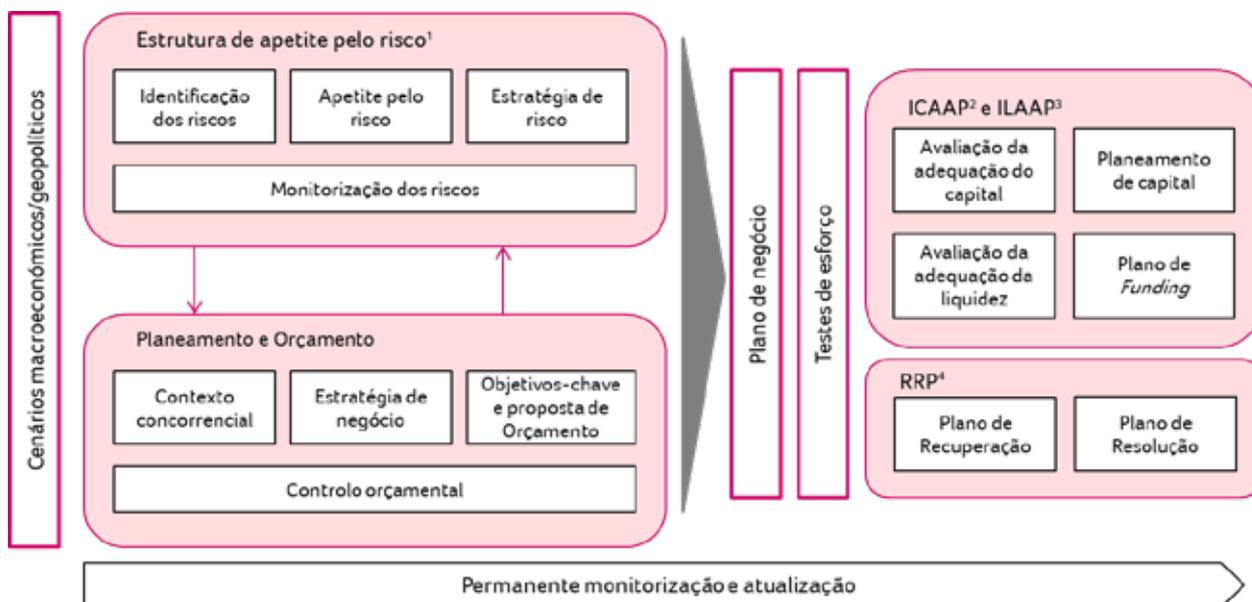
### Integração entre o negócio e a gestão de risco

A estrutura de apetite pelo risco – que inclui a identificação dos riscos materiais, o RAS e a Estratégia de Risco – é revista pelo menos uma vez por ano, sempre que a monitorização trimestral o aconselhe (e.g. conclusão de que há novos riscos materiais) ou caso se verifiquem alterações das condições de desenvolvimento do negócio e providencia um quadro de referência para a monitorização permanente dos riscos que incidem sobre as atividades de negócio e de suporte ao negócio, para o acompanhamento de todas as variáveis, indicadores e respetivos limites que decorrem do RAS. O acompanhamento permanente baseado nesta estrutura é, pois, o resultado de uma ligação robusta entre o quadro de referência da gestão de riscos assim definido e a grande diversidade de métricas e indicadores aplicáveis às diversas atividades desenvolvidas, sendo esta ligação imprescindível para um desempenho eficaz da gestão de risco no Grupo.

Além disso, existe uma interação, em ambos os sentidos, entre a definição da estrutura de apetite pelo risco do Grupo e os seus objetivos de negócio, representados no planeamento e orçamentação do negócio. Assim, a estrutura de apetite pelo risco condiciona a envolvente de objetivos de negócio uma vez que o plano de negócio respeita os limites de risco definidos pelo Conselho de Administração.

Por sua vez, as estruturas de objetivos de negócio e de apetite pelo risco constituem as fundações para todas as atividades e linhas de negócio desenvolvidas, balizando igualmente os controlos globais sobre a robustez financeira do Grupo, como sejam os testes de esforço e os processos internos para avaliação da adequação do capital (ICAAP) e da Liquidez (ILAAP).

A figura seguinte ilustra de forma sintética as relações acima descritas, proporcionando uma representação gráfica da integração da gestão de risco no âmbito do negócio desenvolvido pelo Grupo BCP.



<sup>1</sup> Risk Appetite Framework

<sup>2</sup> Internal Capital Adequacy Assessment Process (Processo Interno de Avaliação da Adequação do Capital)

<sup>3</sup> Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (Processo Interno de Avaliação da Adequação da Liquidez)

<sup>4</sup> Recovery and Resolution Planning (Planeamento de Recuperação e de Resolução)

## Controlo interno

A função de Gestão de Risco é parte integrante do Sistema de Controlo Interno (SCI) do Grupo, a par das funções de Compliance e de Auditoria Interna, contribuindo para o sólido ambiente de controlo e delimitação de riscos sobre o qual o Grupo desenvolve as suas atividades de negócio (e de suporte ao negócio).

No âmbito do SCI, as funções de Gestão de Risco e de Compliance formam o Sistema de Gestão de Risco (SGR) do Grupo, que se materializa num conjunto integrado e abrangente de recursos, normas e processos que asseguram um enquadramento apropriado às diferentes naturezas e materialidade dos riscos subjacentes às atividades desenvolvidas, para que os objetivos de negócio do Grupo sejam atingidos de forma sustentável e prudente.

Neste sentido, o SCI e o SGR proporcionam ao Grupo a capacidade para identificar, avaliar, acompanhar e controlar os riscos – internos ou externos – a que o Grupo se encontra exposto, por forma a garantir que os mesmos se mantêm em níveis aceitáveis e dentro dos limites definidos pelo Conselho de Administração.

Assim, o SGR corporiza a chamada “2ª Linha de Defesa” em relação aos riscos que impendem sobre todas as atividades do Grupo. Nesta abordagem, a 1.ª Linha de Defesa é assegurada, no dia-a-dia, por todas as unidades organizacionais do Grupo – com base

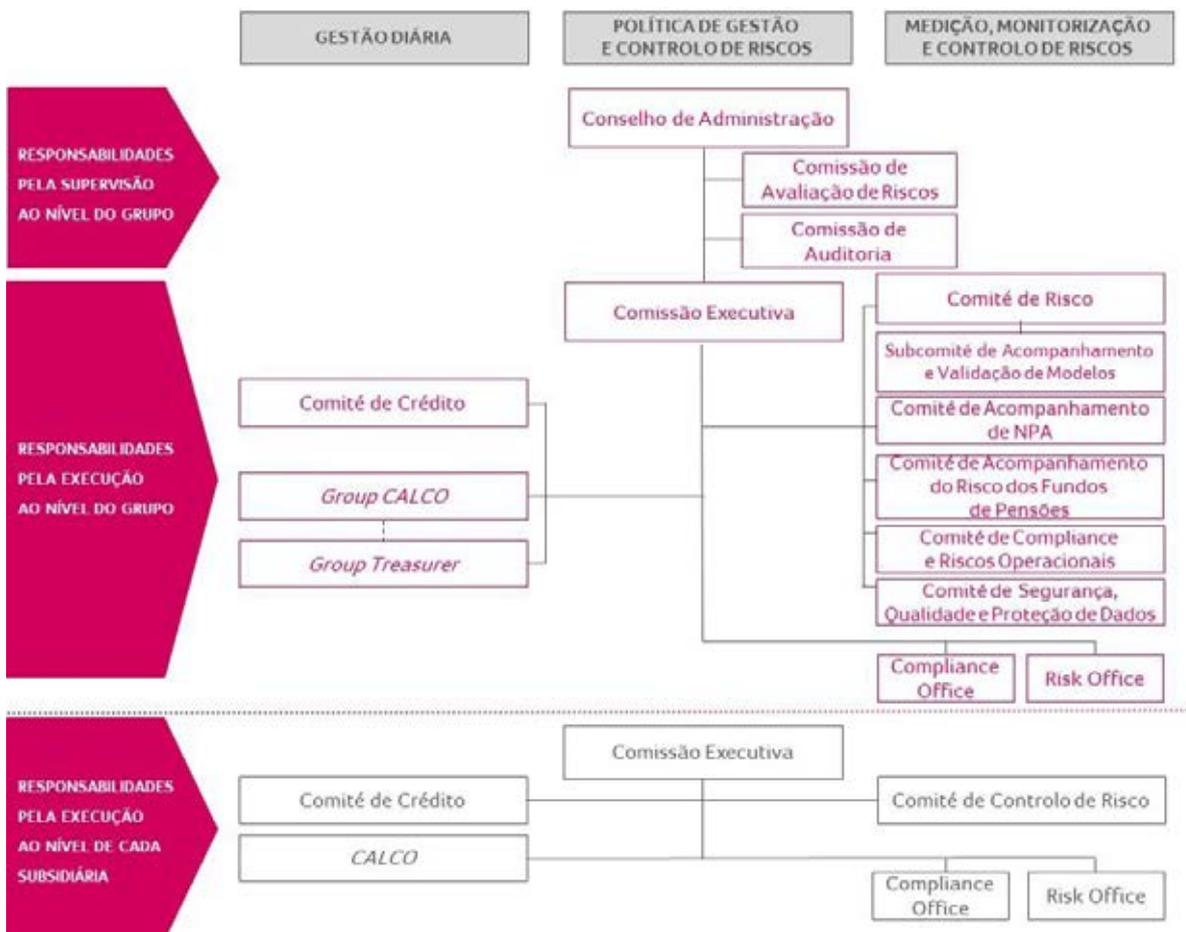
numa adequada formação e consciencialização quanto aos riscos e na delimitação das atividades através de uma estrutura normativa completa e detalhada – enquanto a 3.ª Linha de Defesa é desenvolvida através da supervisão interna/revisão independente (*Independent Review Function – IRF*), assegurada pela função de Auditoria Interna.

Refira-se, ainda, que o SCI:

- É suportado por um sistema de informação e comunicação que assegura a captação, tratamento, partilha e divulgação interna/externa de dados relevantes, abrangentes e consistentes sobre o negócio, as atividades desenvolvidas e os riscos incidentes sobre as mesmas, de forma tempestiva e fiável. Esta infraestrutura de gestão e tratamento de dados (e de informação de gestão) está alinhada com os princípios do Comité de Basileia no que se refere a uma eficiente agregação de dados de risco e reporte de risco (BCBS 239 – *Principles for effective risk data aggregation and risk reporting*);
- É continuamente monitorizado pelo Grupo, sendo registadas as situações de insuficiente controlo interno – sob a forma de recomendações /deficiências ou oportunidades de melhoria – para correção/erradicação e reporte regulamentar.

## Governo da Gestão de Risco

A figura seguinte, referida a 30/06/2019, representa o Governo do SGR, exercido através de diversos órgãos e unidades de organizacionais com competências específicas no âmbito da gestão de risco ou da respetiva supervisão interna.



As composições, competências e responsabilidades dos órgãos de gestão e supervisão intervenientes no governo da gestão de risco - para além do Conselho de Administração (CA) e da sua Comissão Executiva (CE) – são as seguintes:

### Comissão de Avaliação de Riscos

A Comissão de Avaliação de Riscos, nomeada pelo CA, é composta por três a cinco administradores não-executivos, tendo, designadamente as seguintes competências:

- Aconselhar o CA sobre o apetite pelo risco e a estratégia de risco, acompanhando e intervindo no processo de definição e revisão do *Risk Appetite Framework* do Grupo e dando parecer ao CA sobre a respetiva adequação;
- Acompanhar a evolução das métricas da RAS, verificando do alinhamento das mesmas com os patamares e níveis definidos e monitorizando os planos de ação desenhados para assegurar o cumprimento dos limites de risco estabelecidos;
- Aconselhar o CA quanto às políticas relativas à identificação, gestão e controlo dos riscos no Grupo, acompanhando os níveis globais de risco para assegurar que os mesmos são compatíveis com os objetivos, recursos financeiros disponíveis e estratégias aprovadas para o desenvolvimento das atividades do Grupo;
- Acompanhar os processos de planeamento de capital (ICAAP) e de liquidez (ILAAP), dando parecer ao CA sobre as respetivas conclusões, bem como analisar e aprovar as conclusões resultantes da monitorização regular destes processos;
- Acompanhar e intervir na revisão do Plano de Recuperação, dando parecer ao CA quanto à respetiva adequação.

No âmbito do planeamento de Resolução, a Comissão de Avaliação de Riscos aprova o respetivo plano de trabalhos anual e monitoriza a sua execução.

O Risk Officer reporta funcionalmente a esta comissão e participa nas respetivas reuniões, apresentando a evolução dos principais indicadores e métricas de risco, bem como todas as incidências, alterações e evoluções relativas ao SGR.

## Comissão de Auditoria

A Comissão de Auditoria, eleita pela Assembleia Geral, é composta por três a cinco administradores não-executivos. No âmbito da governação da gestão de riscos, esta comissão tem competências globais de supervisão/fiscalização societária - no que se refere, designadamente, ao acompanhamento dos níveis de risco do Grupo - bem como as que lhe são cometidas na esfera do SCl, designadamente:

- Supervisionar/controlar a eficácia do SGR (materializado pelas funções de Gestão de Risco e de *Compliance*), do SCl e, também, do próprio sistema de auditoria interna;
- Analisar, acompanhando regularmente, as demonstrações financeiras e os principais indicadores prudenciais, os relatórios de risco preparados pelo Risk Office, a atividade do Compliance Office, o tratamento de queixas e reclamações e a principal correspondência trocada com as autoridades de supervisão;
- Emitir parecer prévio sobre a entidade designada pelo Banco para avaliar a adequação e eficácia do SCl.

A Comissão de Auditoria mantém reuniões periódicas com os responsáveis da Direção de Auditoria, do Compliance Office e do Risk Office.

O Risk Officer participa nas reuniões regulares desta comissão, informando sobre a evolução dos principais indicadores e métricas de risco e da imparidade do crédito, bem como o estado de resolução das recomendações do âmbito do SGR, de controlo interno ou emitidas pelas autoridades de regulação/supervisão.

## Comité de Risco

Este comité, nomeado pela CE, é responsável pela definição, ao nível executivo, do *framework* das políticas e instrumentos de gestão de riscos no Grupo, estabelecendo os respetivos princípios, regras, limites e práticas para as Entidades do Grupo, tendo em conta os limiares de risco definidos.

O Comité de Risco acompanha os níveis globais de risco de crédito, de mercado, de liquidez e operacional, bem como todos os restantes riscos considerados materialmente relevantes para o Grupo, assegurando que os níveis de risco são compatíveis com os objetivos, os recursos financeiros disponíveis e as estratégias aprovadas para o desenvolvimento da atividade do Grupo. O Comité de Risco valida ainda a conformidade da gestão de riscos com a legislação/regulamentação aplicável.

Integram este comité o Chief Executive Officer (CEO), o Chief Financial Officer (CFO) e o Chief Risk Officer (CRO), bem como, facultativamente, o Chief Operations Officer (COO) e os membros da CE com os pelouros de Empresas e Banca de Investimento e de Retalho (Chief Corporate Officer/CCorpO e Chief Retail Officer/CretO, respetivamente).

São igualmente membros do Comité: o Risk Officer, o Compliance Officer e os primeiros responsáveis das Direções de Tesouraria e Mercados & Internacional (DTMI), de Crédito (DCR), de Rating (DRAT), do Gabinete de Acompanhamento e Validação de Modelos (GAVM) e do Gabinete de Acompanhamento Regulatório e da Supervisão (GARS). O primeiro responsável da Direção de Auditoria (DAU) é membro convidado permanente do Comité de Risco, sem direito de voto.

## Comité de Acompanhamento de NPA (Non-performing Assets)

Este Comité, nomeado pela CE, tem a responsabilidade de acompanhar a evolução do risco de crédito, sob diversos aspetos:

- Acompanhar o Plano de Redução de NPA, incluindo a respetiva vertente operacional e o cumprimento dos objetivos quantitativos assumidos. Para além da redução de NPE, o comité acompanha também o processo de desinvestimento da carteira de imóveis e de ativos recebidos em resultado de processos de recuperação de crédito (*foreclosed assets*), bem como de outros ativos considerados improdutivos;
- Análise da performance dos processos de recuperação de crédito;
- Qualidade da carteira e principais indicadores de performance e risco;
- Imparidade, incluindo os principais casos de análise individual.

São membros deste Comité o CEO, o CRO, o CRetO e o COO, bem como, facultativamente, o CFO. Quaisquer outros membros da CE podem participar nas reuniões deste órgão sempre que considerem conveniente fazê-lo. São também membros do Comité os primeiros responsáveis das seguintes Direções: Risk Office (ROFF), Crédito (DCR), Rating (DRAT), Acompanhamento Especializado (DAE), Recuperação de Retalho (DRR), Recuperação Especializada (DRE), Assessoria Jurídica e Contencioso (DAJC), Informação de Gestão (DIG) e Crédito Especializado e Imobiliário (DCEI). O primeiro responsável da DAU é membro convidado permanente deste comité, sem direito de voto.

## Comité de Acompanhamento do Risco dos Fundos de Pensões

Este Comité, nomeado pela da CE, tem por competências:

- Apreciar a *performance* e o risco dos Fundos de Pensões do Grupo em Portugal;
- Estabelecer, para os mesmos, as políticas de investimento e estratégias de cobertura de risco adequadas.

Integram este comité: o CEO, o CFO e o CRO. Quaisquer outros membros da CE podem participar nas reuniões deste órgão se assim o considerarem como conveniente. Os restantes membros deste comité são os primeiros responsáveis das seguintes Direções: ROFF, Estudos, Planeamento e ALM (DEPALM), Wealth Management (DWM) e Recursos Humanos (DRH). Por convite e sem direito de voto, participam ainda nas reuniões do comité representantes da entidade gestora dos Fundos de Pensões e da Ocidental Pensões.

## Comité de Compliance e Riscos Operacionais

Este Comité, nomeado pela CE tem as seguintes atribuições e responsabilidades:

- Acompanhar a atividade do Banco e das restantes entidades do Grupo, coordenado e gerindo com regularidade as políticas e obrigações do banco e das suas filiais/subsidiárias, de forma a garantir o cumprimento das normas legais e internas, o alinhamento das estratégias de Grupo e a definição de prioridades em matérias de Compliance;
- Acompanhar o *framework* de gestão dos riscos operacionais, o qual inclui a gestão dos riscos de IT (*Information Technologies*) e de *Outsourcing* (sub-contratação);
- Monitorizar as exposições a riscos operacionais, bem como o estado de implementação e eficácia das medidas de mitigação de riscos e das medidas destinadas a reforçar o ambiente de controlo interno;
- Acompanhar a gestão e a melhoria dos processos do Banco, com vista a monitorizar e a reduzir os níveis de exposição aos riscos de Compliance e operacionais.

São membros deste comité: o CEO, o COO, o CRO e o CRetO. Podem participar das reuniões deste órgão quaisquer outros membros da CE que considerem conveniente fazê-lo. São também membros deste Comité os primeiros responsáveis das seguintes Direções: Compliance Office (COFF), ROFF, Informática e Tecnologia (DIT), Operações (DO) e Qualidade e Apoio à Rede (DQAR). São convidados permanentes deste Comité, sem direito a voto: o primeiro responsável pela DAU, o AML<sup>(\*)</sup> Officer e os responsáveis pelas áreas do COFF que tratam das matérias em discussão.

## Comité de Segurança, Qualidade e Proteção de Dados

Este Comité, nomeado pela CE tem as seguintes atribuições e responsabilidades:

- Definição de orientações e aprovação das políticas de gestão da segurança dos sistemas de informação, de gestão e qualidade de dados, de gestão da segurança física, de gestão da continuidade de negócio e de proteção de dados pessoais;
- Revisão periódica das ameaças emergentes e tendências mais relevantes em termos de segurança de dados e tecnologias de informação, com foco particular na cibersegurança;
- Análise dos relatórios periódicos dos incidentes de segurança dos sistemas de informação, de gestão e qualidade de dados e de segurança física, identificando medidas de remediação e melhoria adequadas;

---

(\*) *Anti-money laundering* (combate à lavagem de dinheiro).

- Acompanhamento de iniciativas e projetos nas áreas de segurança de sistemas/dados, segurança física e proteção de dados e monitorização das métricas de *performance* nestas áreas;
- Aprovação dos planos anuais de exercícios de avaliação de segurança, DRP (*Disaster Recovery Plan*) e de continuidade de negócio, bem como a respetiva avaliação quantitativa/qualitativa;

São membros deste comité: o COO, o CRO e o CRetO. Quaisquer outros membros da CE podem participar nas reuniões deste Comité, sempre que considerem conveniente fazê-lo. São também membros deste Comité os primeiros responsáveis das seguintes Direções: COFF, ROFF, Informática e Tecnologia (DIT), Qualidade e Apoio à Rede (DQAR) e Segurança de Informação (DSI). O primeiro responsável pelo Departamento de Segurança e Continuidade do Negócio, o Data Protection Officer (DPO) e o Chief Data Officer (CDO) são também membros permanentes deste Comité, bem como o primeiro responsável pela DAU (este último sem direito de voto).

## Comité de Crédito

Este Comité, nomeado pela CE, tem por funções apreciar e decidir sobre propostas de concessão de crédito a clientes do Banco Comercial Português, segundo as competências que lhe são atribuídas por normativo interno (Ordem de Serviço sobre 'Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito'). Para além disso, o Comité de Crédito poderá emitir pareceres consultivos relativos a propostas de crédito de entidades subsidiárias do Grupo.

Os membros deste Comité são os seguintes: CEO, CFO (facultativo), CCorpO, CRetO (facultativo), CRO (com direito de veto) e COO (facultativo). São também membros do comité os primeiros responsáveis da DCR, da DAJC, da DRAT, da DCEI, das Direções de Coordenação de Empresas Norte/Sul (DCEN/DCES), da Direção de Large Corporates, da DAE, da DRE e da Direção de Coordenação da Banca de Investimento (DCBI), bem como os diretores de crédito de Nível 3 e, em função das propostas em decisão, poderão ser convidados a participar diretores coordenadores de outras Áreas de Negócio (e.g. Private Banking, Retalho ou Recuperação de Retalho) ou membros dos Comités de Crédito das entidades participadas no exterior. São convidados permanentes deste Comité e sem direito de voto: o Risk Officer, o Compliance Officer e o Secretário da Sociedade. Poderão ainda ser convidados a participar (igualmente, sem direito de voto) outros colaboradores do grupo que sejam relevantes para os assuntos em discussão.

## CALCO

Também designado por "Comité de Planeamento e Alocação de Capital e Gestão de Ativos e Passivos", este órgão é responsável pela gestão do capital global do Grupo, gestão de ativos e passivos e definição de estratégias de gestão da liquidez a nível consolidado. Em concreto, é responsável pela gestão estrutural dos riscos de taxa de juro e liquidez, incluindo, entre outros, os seguintes aspetos:

- Estabelecimento de orientações de gestão de ativos, passivos e elementos extrapatrimoniais, a nível consolidado;
- Definição da política de alocação de capital e de prémios de risco;
- Definição da política de preços de transferência, nomeadamente, no que se refere a prémios de liquidez;
- Monitorização dos indicadores de capital e liquidez, dos indicadores do Plano de Recuperação e da execução do Plano de Liquidez;
- Definição das políticas e estratégia de acesso a mercados de *wholesale funding* e definição da composição do *buffer* de liquidez;
- Definição da política de investimento do "Investment Portfolio" e monitorização da respetiva performance;
- Definição da estratégia e posicionamento no âmbito da gestão do risco de taxa de juro, bem como das políticas e limites para a mesma, tendo em consideração as condições de mercado em cada momento.

O Group CALCO reúne mensalmente compõe-se dos seguintes administradores executivos: CEO (facultativo), CFO, CCorpO, CRetO, CRO e COO (facultativo). São também membros deste órgão os primeiros responsáveis da DEPALM, do ROFF, da DIG, da DTMI e da DWM, bem como o Chief Economist, o responsável pela área de ALM<sup>(\*)</sup> da DEPALM e dois elementos designados pelos Comités de Retalho e de Empresas e da Banca de Investimento.

---

<sup>(\*)</sup> *Assets and liabilities management* (gestão de ativos e passivos).

## Risk Office

O Risk Office (ROFF) é a unidade de estrutura responsável pela função de controlo de risco a nível consolidado do Grupo, promovendo o alinhamento global de conceitos e práticas na avaliação e controlo de riscos. Compete ao ROFF informar a Comissão de Avaliação de Riscos e o Comité de Risco do nível geral de risco, propor medidas para melhorar o ambiente de controlo e implementar os mecanismos que assegurem o cumprimento dos limites aprovados. As funções do ROFF, sinteticamente descritas e enumeradas, são as seguintes:

- Suportar o estabelecimento de políticas e metodologias de gestão de risco para a identificação, medição, limitação, monitorização, mitigação e reporte dos diversos tipos de risco;
- Elaborar propostas e implementação de métricas para os vários tipos de risco;
- Coordenar o Plano de Redução de NPA (*non performing assets*);
- Assegurar a existência de um corpo de regras e procedimentos, de uma plataforma de IT efetiva e de uma base de dados para suporte de uma gestão de risco robusta e completa;
- Controlar, numa base permanente, da evolução dos diferentes riscos e a conformidade com as políticas, regulações e limites aplicáveis;
- Participar no SCI;
- Preparar informação relativamente à gestão de risco para ser divulgada, internamente e ao mercado;
- Apoiar os trabalhos dos Comités de Risco, de Acompanhamento de NPA e de Acompanhamento do Risco dos Fundos de Pensões.

O primeiro responsável pelo ROFF é nomeado pelo CA, reportando hierarquicamente ao CA e à sua CE, reportando também funcionalmente à Comissão de Avaliação de Riscos.

## Compliance Office

O Compliance Office (COFF) assegura funções típicas de segunda linha de defesa, no âmbito denominado "Modelo das 3 linhas de defesa", relativamente ao risco de *compliance*, i.e., ao risco de não conformidade com leis e regulamentação aplicáveis.

As principais missões do COFF, relativamente a todas as instituições do Grupo, são as seguintes:

- Dinamizar a adoção e o cumprimento das normas, internas e externas, que enquadram a atividade do Grupo, zelando pelo cumprimento dos compromissos contratuais relevantes assumidos;
- Promover os valores éticos da organização e contribuir para uma cultura de controlo interno, por forma a mitigar o risco de imputação de sanções ou da ocorrência de prejuízos patrimoniais ou reputacionais.

O Compliance Officer é nomeado pelo CA reportando hierarquicamente à Comissão Executiva e, funcionalmente, à Comissão de Auditoria, exercendo as suas funções de forma independente, permanente e efetiva, incumbindo-lhe definir as políticas, orientações e ferramentas adequadas a uma atuação pró-ativa e preventiva e de avaliação dos riscos.

Enquanto estrutura da segunda linha de defesa responsável pelo risco de conformidade, pelos riscos associados ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, pelos riscos de conduta e de abuso de mercado e por outros riscos de natureza operacional, o Compliance Office emite decisões, com força vinculativa para os seus destinatários, visando a conformidade legal e regulamentar das diversas áreas de negócio e de suporte ao negócio, sendo a atuação do COFF baseada na abordagem aos riscos de negócio, de clientes e de transações, contribuindo assim para a promoção de um eficaz ambiente de controlo interno.

No âmbito da elaboração de pareceres e estudos associados, a pedido das diversas áreas e direções do Banco, o COFF:

- Identifica e avalia os diversos tipos de riscos - tanto no âmbito de produtos e serviços, como em processos corporativos e de conflitos de interesses;
- Elabora propostas de correção de processos e de mitigação dos riscos;
- Procede à análise permanente do ambiente geral de supervisão e, em geral, presta apoio especializado em matérias de controlo e cumprimento normativo.

No âmbito das suas funções específicas, o COFF assegura também uma avaliação e intervenção quanto:

- Ao controlo e monitorização dos riscos de Compliance;

- À prevenção do branqueamento de capitais e do combate ao financiamento do terrorismo (PBC/CFT);
- À mitigação do risco reputacional em todas as entidades do Grupo, visando o alinhamento de conceitos, práticas e objetivos nestas matérias.

Compete-lhe, ainda, a elaboração e apresentação aos órgãos de administração, de relatórios, com periodicidade mínima anual, identificando as não-conformidades verificadas e referindo as recomendações emitidas no sentido da respetiva correção.

O COFF promove, intervém e participa ativamente na formação de Colaboradores, através da realização de ações de formação de *compliance* para todo o universo do Grupo, mantendo um elevado repositório de conhecimentos sobre temas da sua competência, designadamente, no que se refere à PBC/CFT.

## Principais desenvolvimentos e realizações em 2019

Em 2019, foi mantido o enfoque das atividades de gestão de riscos no aperfeiçoamento contínuo do ambiente de controlo de riscos do Grupo, a par da monitorização permanente dos níveis de risco incorridos em relação aos limites de tolerância do RAS – tanto ao nível consolidado quanto como em cada geografia em que o Grupo opera – assegurando, ao mesmo tempo, total conformidade com os requisitos regulamentares e de supervisão e mantendo atualizada a estrutura de regulamentação interna adequada ao controlo e gestão de riscos.

As realizações e atividades mais relevantes desenvolvidas em 2019 foram, sinteticamente, as seguintes:

- Coordenação da Estratégia de Risco e da revisão do *Risk Appetite Statement* (RAS)<sup>(\*)</sup> ao nível do Grupo, incluindo o processo de identificação de riscos e a implementação de um conjunto de novas métricas do RAS;
- Coordenação do ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*) e do ILAAP (*Internal Liquidity Adequacy Assessment Process*)<sup>(\*\*)</sup>;
- Revisão/atualização e monitorização do Plano de Redução de NPA/NPE<sup>(\*\*\*)</sup>;
- Integração do Euro Bank na estrutura de monitorização e controlo de riscos;
- Participação no exercício ‘2019 EBA Benchmarking’, da Autoridade Bancária Europeia (EBA)<sup>(\*\*\*\*)</sup>;
- Participação nos exercícios ‘NPA Stocktake’, do Banco Central Europeu (BCE);
- Participação no ‘LiST 2019’ (*Liquidity Stress Test* - exercício de teste de esforço) organizado pelo BCE;
- Participação no exercício QIS/Relatório de Monitorização de Basileia III, da EBA;
- Adoção de medidas no sentido da melhoria do Sistema de Controlo Interno no Grupo;
- Participação nas atividades de planeamento de Recuperação e Resolução do Grupo;
- Implementação do processo de monitorização e reporte de “transações alavancadas” (*Leveraged Transactions*);
- Implementação da nova definição de *Default*;
- Submissão de diversos pedidos de autorização no âmbito de modelos IRB, em Portugal e na Polónia, respostas a inspeções TRIMIX, alargamento do âmbito do desenvolvimento e monitorização de modelos (modelos de PD para Retalho) e lançamento do re-desenvolvimento de vários modelos;
- Revisão do *framework* de gestão e controlo do risco de liquidez, incluindo a implementação de novos indicadores de liquidez de curto-prazo e a revisão da metodologia de testes de esforço de liquidez;
- Execução de avaliação, por via de *gap analysis*, como trabalho preparatório para a implementação da FRTB – *Fundamental Review of the Trading Book*;
- Desenvolvimento de novas metodologias para o apuramento do risco de taxa de juro;
- Participação em projetos relacionados com qualidade de dados (BCBS 239);

<sup>(\*)</sup> Declaração/definições de apetite pelo risco.

<sup>(\*\*)</sup> Processos internos de avaliação da adequação do capital (ICAAP) e da liquidez (ILAAP).

<sup>(\*\*\*)</sup> *Non-performing assets* (Ativos não produtivos), *Non-performing exposures* (Exposições de crédito não produtivas).

<sup>(\*\*\*\*)</sup> European Banking Authority.

- Revisão contínua da regulamentação interna sobre políticas e procedimentos relacionados com a gestão e controlo de riscos;
- Implementação de um novo sistema de monitorização de transações, robustecendo a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo com alarmística de base reforçada e possibilidade de desenvolvimento *in-house* de nova alarmística;
- Reforço e especialização das equipas do Compliance Office no âmbito da PBC/FT nas suas várias dimensões;
- Desenvolvimento de soluções informáticas ao nível do arquivo para melhor catalogar documentos relevantes solicitados aos clientes no âmbito da PBC/CFT;
- Elaboração de um plano de comunicação dedicado às 1.ªs linhas de defesa com os aspetos mais importantes a ter em conta tanto na vertente do risco de crime financeiro como na vertente de risco operacional;
- Reforço dos instrumentos, controlos e sistemas utilizados pela 1ª linha no âmbito da PBC/CFT;
- Redesenho dos processos de *compliance* no desenvolvimento de novos produtos e serviços.

## Risco de crédito

Este risco materializa-se em perdas registadas na carteira de crédito, por incapacidade dos tomadores de empréstimos (ou dos seus garantes, quando existam), dos emissores de títulos ou, ainda, das contrapartes de contratos, em cumprir com as suas obrigações creditícias. Este tipo de risco é muito relevante, representando a maior parcela da exposição global ao risco do Grupo.

O controlo e a mitigação do risco de crédito são assegurados através de uma estrutura sólida e fiável de análise, avaliação e acompanhamento de riscos, suportada em sistemas internos de rating adequados aos diversos segmentos de negócio, em mecanismos para deteção antecipada da potencial sinistralidade da carteira, em processos de gestão e monitorização do valor dos colaterais em unidades de estrutura exclusivamente dedicadas à recuperação de crédito, para tratamento das situações de incumprimento.

## Evolução e composição da carteira de crédito

Na tabela seguinte apresenta-se a evolução do volume da carteira do grupo sujeita a risco de crédito e risco de crédito de contraparte, entre 31/12/2018 e 31/12/2019, em termos de EAD (*Exposure at Default*)<sup>(\*)</sup>, nas três principais geografias em que o Grupo opera - Portugal, Polónia e Moçambique - as quais representavam cerca de 99,1% da EAD do Grupo em 31/12/2019.

(Milhões de euros)

Geografia	dez 19	dez 18	Variação	
			Em valor	Em %
Portugal	50 979	49 625	1 354	2,7%
Polónia	23 439	19 093	4 346	22,8%
Moçambique	2 177	2 025	152	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>76 594</b>	<b>70 743</b>	<b>5 852</b>	<b>8,3%</b>

<sup>(\*)</sup> Sem dedução da imparidade às exposições tratadas prudencialmente pelo Método Padrão (STD) e incluindo todas as classes de risco (i.e., para além de crédito a clientes, incluem-se igualmente posições devedoras de entidades soberanas e de instituições financeiras).

O crescimento da carteira de crédito do Grupo em 2019, medido em euros (EUR), foi superior ao registado em 2018 (+8,3% vs.+5,9%) e deveu-se, em boa medida, à aquisição do Euro Bank, na Polónia (ver caracterização e volume de carteira mais adiante referidos). Assim, embora o peso da carteira doméstica no total da carteira do Grupo continue a ser preponderante, decresceu de c. de 70% para c. de 67%, passando a carteira da geografia polaca a representar c. de 31% da carteira total do Grupo e registando um crescimento de praticamente 23% em 2019. O crescimento do crédito em Moçambique atingiu também um ritmo considerável, registando um aumento de carteira de 7,5% no ano em análise.

Quanto ao crescimento da carteira de crédito em Portugal, de c. de 3%, o mesmo ocorreu no contexto da continuidade do Plano de Redução de NPE, o qual incide, sobretudo, sobre a carteira doméstica e condiciona de forma relevante o crescimento da carteira de Empresas em Portugal. Ainda assim, a carteira de crédito a Empresas em Portugal registou um pequeno crescimento líquido (+0,3%), a par de crescimentos relevantes nos segmentos de “Retalho - outras exposições” (+16,3%) e de “Bancos e Soberanos” (+6,4%). Relativamente à carteira de “Retalho com garantias hipotecárias”, a mesma apresentava, no final de 2019, um volume praticamente idêntico ao do final de 2018.

O crescimento da carteira de crédito na Polónia verificou-se para todos os segmentos, à exceção de “Bancos e Soberanos”, que registou uma pequena contração (-1,5%, medida em EUR). No entanto, a aquisição do Euro Bank permitiu reforçar a carteira polaca nos segmentos de “Retalho - outras exposições” (+61,1% de crescimento, medido em EUR) e de “Retalho com garantias hipotecárias” (+ 26,4% de crescimento, medido em EUR). No segmento de “Empresas”, o crescimento foi também significativo (+ 16,3%, medido em EUR), apesar de não ter havido o reforço de carteira decorrente da aquisição do Euro Bank.

Na Polónia, as carteiras expressas em PLN e CHF - com pesos de c. de 80% e de 15% da carteira global desta geografia, medidos em EUR (em 31/12/2019, em termos de EAD) - registaram, respetivamente, variações de 25,8% (carteira em PLN) e de -0,6% (carteira em CHF) em relação ao final de 2018, medidas nas moedas originais, sendo que a variação muito significativa da carteira em PLN se deveu à já referida aquisição do Euro Bank. Quando medidas em EUR, estas variações anuais foram de 27,1% (PLN) e 3,0% (CHF), uma vez que o EUR se depreciou face a ambas as moedas em causa (-1,0% relativamente a PLN e -3,5% relativamente a CHF, entre 31/12/2018 e 31/12/2019). No caso de CHF, a variação cambial resultou no aumento de valor da carteira em CHF (medido em EUR), apesar de ter havido um decréscimo da mesma em moeda original (CHF). Por outro lado, ainda, deve-se salientar que o crescimento orgânico da carteira da Polónia em PLN sem a aquisição do Euro Bank, foi bastante relevante, na ordem de 8% (medido em EUR).

Em Moçambique, a carteira global desta geografia registou um crescimento positivo em 2019, o qual foi justificado

integralmente pelo aumento de carteira verificado para o segmento de “Bancos e Soberanos” (+9,2%, medido em EUR). Nesta geografia, a manutenção de políticas de concessão de crédito muito prudentes condicionou o crescimento de crédito a clientes, cuja carteira se contraiu.

Nesta geografia, as carteiras de crédito expressas em MZN e USD, em termos de EAD - com pesos de, respetivamente, 78% e 20%, medidos em EUR em 31/12/2019, em termos de EAD - registaram variações positivas significativas, tanto nas moedas originais como expressas em EUR, entre 31/12/2018 e 31/12/2019: nas moedas originais, as variações neste período atingiram 6,5% (MZN) e 6,8% (USD), a que corresponderam variações em EUR de, respetivamente, 7,2% e 8,8%, já que o EUR se depreciou face a ambas as moedas em causa em 2019 (-0,6% face a MZN e -1,8% face a USD).

Relativamente à composição da carteira por classes de risco, a mesma é ilustrada pelos gráficos à direita, representativos da estrutura de carteira em 31/12/2019.

Quanto à composição das carteiras entre dezembro de 2018 e dezembro de 2019, não há variações significativas a registar nas carteiras de Portugal e Moçambique.

Pelo contrário, na carteira da Polónia, a aquisição do Euro Bank trouxe algumas alterações importantes na estrutura da carteira por segmento (algumas das quais já referidas), de que se destacam as seguintes variações de peso (medidas em EUR): redução do peso de “Bancos e Soberanos” - de c. de 31% para c. de 25% - e aumento do peso de “Retalho - outras exposições” - de c. de 20% para c. de 26%. Nesta geografia, o efeito conjunto do crescimento orgânico da carteira e da aquisição do Euro Bank resultou na manutenção dos pesos dos segmentos de “Empresas” e de “Retalho com garantias hipotecárias” (c. de 18% e 31%, respetivamente, no final de 2019, contra c. de 30% e 19% no final de 2018).

### Carteira do Euro Bank

A carteira de crédito resultante da aquisição do Euro Bank pelo Bank Millennium (Polónia) em final de maio de 2019 pode ser descrita muito sinteticamente da seguinte forma (sendo os valores relativos a junho de 2019):

- Cerca de 1500 milhões de euros de crédito pessoal;
- Cerca de 1500 milhões de euros de crédito hipotecário;
- Cerca de 330 milhões de euros de exposição a Soberanos.

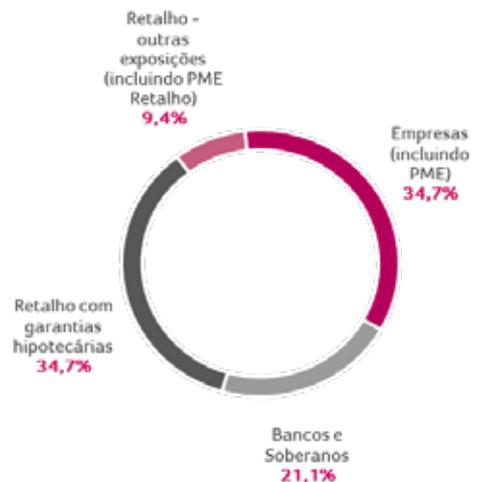
Assim, a carteira integrada pela aquisição do Euro Bank não é muito diferente do atual portfolio do Bank Millennium, exceto no que se refere ao crédito a Empresas e ao Leasing, que não fazem parte da carteira adquirida.

O principal impacto da aquisição do Euro Bank, em termos da composição da carteira e das perspetivas de evolução da mesma, é o crescimento do segmento de crédito a particulares no Bank Millennium - designadamente, por via aumento da carteira de crédito pessoal -, bem como a melhoria da capacidade do banco em atrair novos clientes.

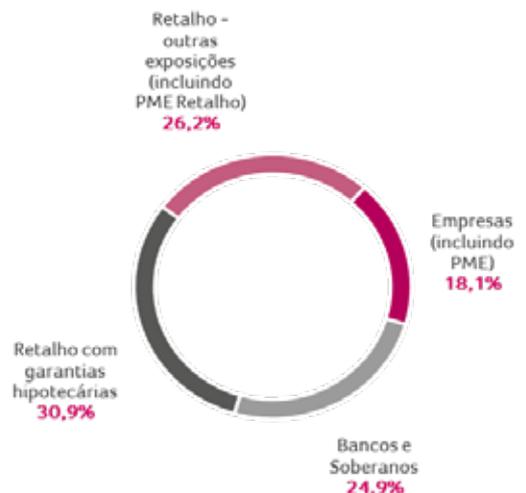
A política de risco, os modelos e os processos que enquadrarão o crédito ao consumo da nova carteira são os definidos e utilizados pelo Bank Millennium, mas com algumas novas características como sejam: uma rede de distribuição parcialmente franqueada e enfoque em novos segmentos de clientes (por exemplo, os agricultores).

No que se refere ao controlo das atividades franqueadas, o processo de decisão de crédito será mantido com total centralização, o mesmo acontecendo relativamente a mecanismos anti-fraude e de reforço da auditoria. Estes controlos farão uma gestão eficaz dos riscos de crédito e operacional.

### PORTUGAL



### POLÓNIA

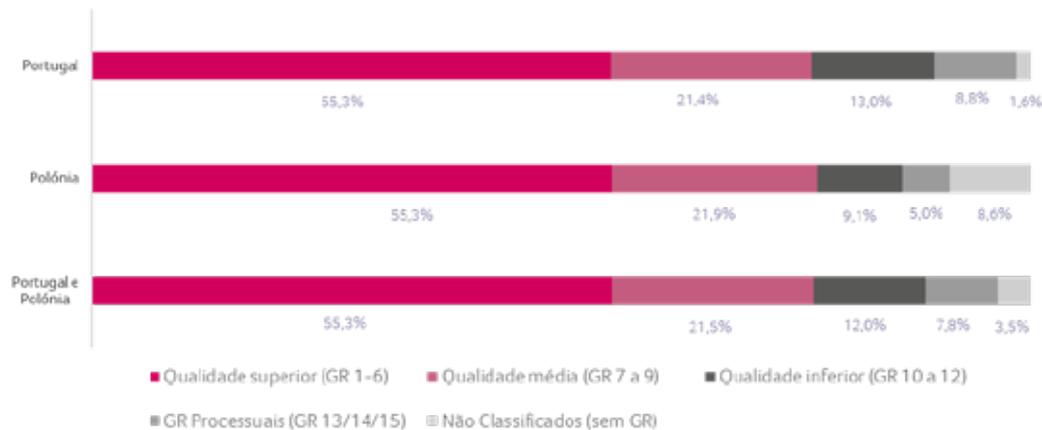


### MOÇAMBIQUE



## Probabilidade de Default (PD) e Perda em caso de Default (LGD)

Os principais parâmetros de avaliação do risco de crédito, utilizados no apuramento de ativos ponderados pelo risco (*Risk Weighted Assets – RWA*) no âmbito do método das notações internas (*Internal Ratings Based – IRB*) – a Probabilidade de Default (PD) e a Perda em caso de Default (*Loss Given Default – LGD*) – afetos às operações de crédito em carteira, têm vindo a registar uma evolução continuamente positiva, traduzindo uma clara tendência de melhoria da qualidade da carteira. O gráfico seguinte ilustra a distribuição dos valores da carteira (em termos de EAD) pelos graus de risco (notações internas) atribuídos aos titulares de posições de crédito em Portugal e na Polónia, em 31/12/2019. Estes graus de risco (GR) são os definidos numa escala interna, transversal ao Grupo (*Rating Masterscale*), com 15 graus, a que correspondem diferentes níveis de PD dos devedores. Os graus de risco 13 a 15 são designados por “processuais” e correspondem a crédito problemático; o GR 15 corresponde à situação de *Default*.



Não se incluem exposições a "Bancos e Soberanos" e de Empréstimos Especializados, nem as exposições oriundas do eurobank (tratadas em STD)

Conforme espelhado no gráfico acima, o peso da EAD correspondente a graus de risco de qualidade média e superior, no conjunto das duas geografias em causa, representava 76,8% do total de EAD em 31/12/2019, o que compara com pesos homólogos de 73,6%, 69,8% e 64,2% nos finais de 2018, 2017 e 2016, respetivamente. Esta evolução positiva resulta, sobretudo, da evolução dos GR dos devedores em Portugal.

No que se refere ao peso da exposição titulada por clientes com GR processuais (sem acesso a novo crédito), no conjunto das duas geografias, o mesmo atingiu um valor de 7,8% em 31/12/2019, um peso bastante inferior aos registados em finais dos três anos anteriores: 11,3% (2018), 14,8% (2017) e 18,5% (2016). Em Portugal, o decréscimo de peso da EAD titulada por clientes com GR processuais foi ainda mais acentuado neste período: 8,8% (2019), 12,8% (2018), 17,1% (2017) e 21,8% (2016).

Relativamente aos parâmetros LGD, representativos das perdas esperadas em caso de *Default* e que, em boa medida, traduzem não só a eficiência da recuperação de créditos em função dos diferentes tipos de segmentos/ produtos de crédito, mas também os níveis de colateralização das operações de crédito em carteira, o quadro seguinte mostra os respetivos valores médios (ponderados por EAD) no final de 2019 e de 2018:

	Crédito à habitação	SME retalho	Retalho (outros)	Promoção imobiliária	SME Corporate	Corporate	MÉDIA GLOBAL
2019	16,0%	32,7%	32,3%	39,6%	39,9%	45,1%	27,4%
2018	16,5%	34,5%	33,9%	43,8%	40,7%	45,7%	28,2%

Assim, em 2019, os parâmetros LGD em Portugal melhoraram ligeiramente para a generalidade dos segmentos.

Na Polónia, para os dois segmentos da carteira para os quais se aplicam estimativas próprias de LGD – as posições qualificadas renováveis de Retalho (descobertos e cartões de crédito, basicamente) e o crédito à habitação – os valores médios ponderados apurados para LGD em 31/12/2019 foram, respetivamente, 63,7% e 30,5%. Estes valores médios são da mesma ordem de grandeza que as médias de LGD do final de 2018, para essa geografia.

## Principais indicadores de risco de crédito

No quadro seguinte apresenta-se a evolução trimestral dos principais indicadores de risco de crédito entre 31/12/2017 e 31/12/2018, para o Grupo e para as carteiras de Portugal, Polónia e Moçambique:

	dez/19	set/19	jun/19	mar/19	dez/18
<b>CONSOLIDADO</b>					
NPE/Crédito bruto	<b>7,7%</b>	8,4%	9,1%	10,1%	10,9%
Crédito vencido > 90 dias / Crédito bruto	<b>2,7%</b>	2,9%	3,4%	3,5%	3,8%
Crédito Vencido / Crédito bruto	<b>2,9%</b>	3,2%	3,7%	3,7%	4,1%
Imparidade / Crédito bruto	<b>4,5%</b>	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%
<b>PORTUGAL</b>					
NPE/Crédito bruto	<b>8,8%</b>	9,9%	11,0%	11,9%	12,9%
Crédito vencido > 90 dias / Crédito bruto	<b>3,0%</b>	3,2%	4,0%	4,1%	4,5%
Crédito Vencido / Crédito bruto	<b>3,0%</b>	3,3%	4,1%	4,2%	4,7%
Imparidade / Crédito bruto	<b>5,1%</b>	5,4%	5,8%	6,2%	6,4%
<b>POLÓNIA</b>					
NPE/Crédito bruto	<b>4,7%</b>	4,5%	4,4%	4,6%	4,6%
Crédito vencido > 90 dias / Crédito bruto	<b>2,0%</b>	2,0%	1,9%	1,8%	1,9%
Crédito Vencido / Crédito bruto	<b>2,5%</b>	2,8%	2,7%	2,3%	2,4%
Imparidade / Crédito bruto	<b>2,8%</b>	2,7%	2,7%	3,2%	3,4%
<b>MOÇAMBIQUE</b>					
NPE/Crédito bruto	<b>24,4%</b>	22,7%	20,3%	18,6%	20,0%
Crédito vencido > 90 dias / Crédito bruto	<b>8,4%</b>	8,0%	6,7%	6,7%	5,4%
Crédito Vencido / Crédito bruto	<b>8,4%</b>	8,0%	6,8%	6,8%	5,5%
Imparidade / Crédito bruto	<b>11,9%</b>	11,4%	9,8%	11,7%	11,3%

Crédito bruto = Crédito a clientes, incluindo crédito titulado associado a operações de crédito, antes de imparidade e ajustamentos de justo valor

A evolução destes indicadores em 2019 foi claramente favorável em Portugal e a nível consolidado, dado o peso da geografia doméstica no Grupo. Tal como em 2018, a melhoria da qualidade da carteira de crédito medida pelo rácio 'NPE/Crédito bruto' foi de grande relevo em Portugal, reduzindo-se este indicador em cerca de 4 pontos percentuais, após uma redução também expressiva de cerca de 5 pontos percentuais em 2018 (no final de 2017, este rácio atingia 17,8% em Portugal).

Esta tendência marcada de evolução positiva resultou, sobretudo, do enfoque na redução de NPE e do crescimento da carteira de crédito baseado em critérios de concessão prudentes, com vista à preservação da qualidade da carteira no longo-prazo. Por outro lado, deve também salientar-se a menor amplitude de redução do rácio 'Imparidade/Crédito bruto' (que evoluiu de 6,4% para 5,1% entre o final de 2018 e de 2019 em Portugal): embora igualmente influenciada pela redução de NPE (e da utilização do respetivo provisionamento), esta evolução espelha também uma política de provisionamento diligente.

Na Polónia, os indicadores de risco de crédito apresentaram estabilidade ao longo de 2019, face ao final de 2018. Tendo em conta que a carteira desta geografia cresceu de forma orgânica (para além da aquisição do Euro Bank), a estabilidade dos respetivos indicadores indicia que a política de aceitação de crédito na operação polaca se pauta por critérios de qualidade e prudência. O único indicador que variou com alguma relevância nesta geografia – o rácio 'Imparidade/Crédito bruto' – sofreu a influência da aquisição já referida, uma vez que a carteira do Euro Bank adquirida foi registada ao justo valor. De resto, este efeito é bem visível na evolução deste rácio entre março e junho de 2019 (tendo a aquisição do Euro Bank ocorrido em maio de 2019).

Em Moçambique a evolução dos indicadores foi globalmente desfavorável, dado o ajustamento económico-financeiro que ainda se fez sentir em 2019 nesta geografia, em conjugação com a contração da carteira de crédito a clientes. Note-se, porém, mais uma vez, que o rácio de imparidade se manteve relativamente estável, denotando uma política de provisionamento adequada à evolução da qualidade de crédito da carteira.

## Plano de redução de NPA/NPE

A implementação do Plano de Redução de NPA do Grupo manteve-se como prioritária ao longo de todo o ano de 2019, nas suas duas vertentes - créditos problemáticos (NPE-*non performing exposures*) e ativos recebidos em reembolso de crédito (FA- *foreclosed assets*) - incidindo, fundamentalmente, sobre as carteiras de crédito NPE e de imóveis FA detidos para venda, em Portugal.

O Plano de Redução de NPA é enquadrado por um modelo de *Governance* específico e por um *framework* de gestão robusto, assente em áreas especializadas de recuperação de crédito e estratégias de recuperação sistematizadas - tanto decorrentes de modelos automáticos de análise e decisão (para Retalho) como baseadas no relacionamento dos gestores de recuperação com os seus clientes Corporate, com soluções *taylor-made*. A gestão dos FA baseia-se numa estrutura especializada, privilegiando circuitos e procedimentos orientados para a rapidez do ciclo receção/preparação/venda e a valorização dos imóveis FA, com vista à facilitação da venda destes ativos.

O Plano de Redução de NPA beneficia também de uma envolvente tecnológica suportada em infraestruturas específicas de tecnologias de informação para as atividades ligadas à recuperação de créditos, redução de NPE e gestão de FA, com acompanhamento reforçado pelo Plano Operacional de redução de NPA, no qual estão definidas iniciativas destinadas a acelerar, maximizar a eficácia e assegurar maior enfoque aos processos de recuperação ou alienação (de créditos e imóveis), distribuídas pelas diversas fases dos processos recuperatórios e de redução de NPA: prevenção, cobrança, recuperação, execução, insolvência e, finalmente, a receção, posse e tratamento dos FA e respetivas vendas.

O cumprimento dos objetivos de cada área envolvida na redução de NPA, é medido mensalmente, tanto em sede de informação de gestão para as respetivas estruturas dedicadas, como para as atividades e iniciativas de enfoque específico definidas no Plano Operacional acima referido, com reporte à gestão de topo.

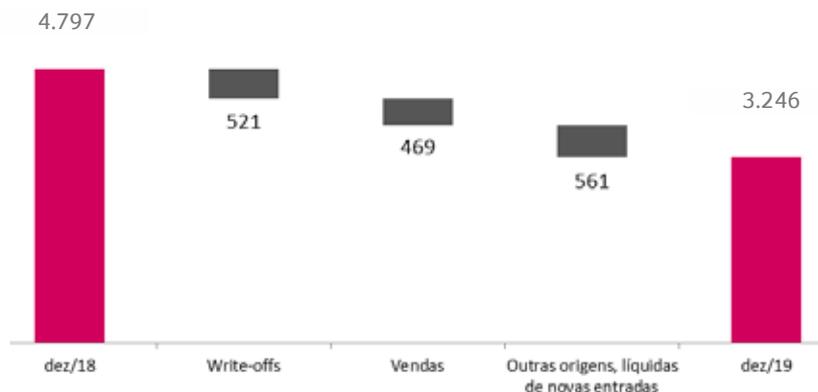
O Plano de Redução de NPA tem vindo a registar, de forma consistente, resultados muito positivos e superiores aos inicialmente projetados, tendo a última revisão anual deste Plano ocorrido em março de 2019. Os objetivos de redução manter-se-ão para 2020 nos termos do Plano Estratégico de Redução de NPA.

No quadro seguinte apresenta-se a evolução de volumes de NPE entre 31/12/2018 e 31/12/2019, para o Grupo e para Portugal:

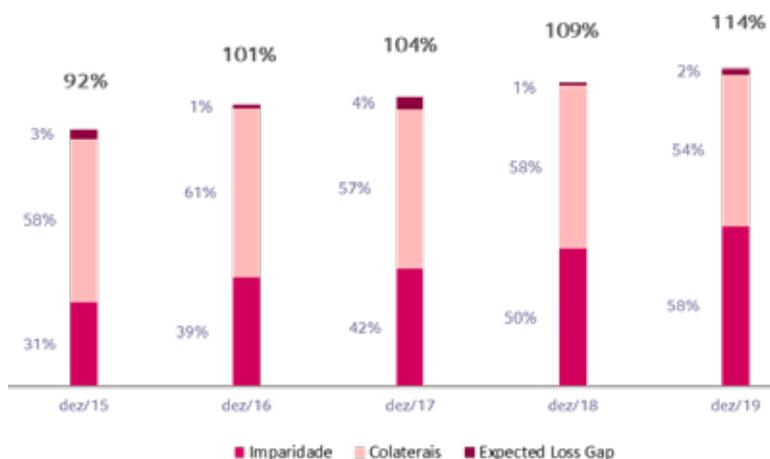
		(Milhões de EUR)				
		dez/19	set/19	jun/19	mar/19	dez/18
<b>CONSOLIDADO</b>		<b>4 206</b>	4 602	4 970	5 179	5 547
	Varição anual	<b>-1 341</b>				
<b>PORTUGAL</b>		<b>3 246</b>	3 691	4 088	4 438	4 797
	Varição anual	<b>-1 551</b>				

A redução de NPE em 2019, ilustrada pelos valores do quadro acima, atingiu mais de 1.500 milhões de euros em Portugal, o que representa um decréscimo de cerca de 32% sobre o montante de NPE na geografia doméstica em final de 2018. A nível consolidado, o crescimento de NPE na Polónia (dado o forte crescimento orgânico da carteira de crédito nessa geografia, bem como a aquisição do Euro Bank) resultou numa redução de NPE um pouco inferior, ainda assim superior a 1.300 milhões de euros (-24% sobre a carteira consolidada de NPE em 31/12/2018). Com efeito, a aquisição do Euro Bank, resultou num acréscimo extraordinário de cerca de 128 milhões de euros de NPE em 2019.

No que se refere à decomposição da redução de NPE em Portugal em 2019, pelas diferentes fontes de redução em causa, a mesma é ilustrada no seguinte gráfico, no qual a rubrica “Outras origens, líquidas de novas entradas” inclui as situações de “cura”, ou seja, o valor exposições que deixaram, no período em análise, de ser classificadas como NPE, por extinção dos motivos dessa classificação.



Deve também salientar-se o crescimento contínuo da cobertura da carteira de NPE – por imparidade, colaterais e *Expected Loss Gap* – tanto para Portugal como a nível consolidado, embora esse crescimento tenha sido mais acentuado em Portugal, conforme ilustrado pelo gráfico seguinte. Assim, após ultrapassar pela primeira vez a fasquia de 100% em 2016, a cobertura de NPE continuou a aumentar, atingindo cerca de 114% em final de 2019, com quase 60% da cobertura assegurada por imparidade e mais de 50% por colaterais.



No que se refere aos ativos em balanço resultantes da recuperação de créditos (*foreclosed assets*), o quadro seguinte mostra a evolução do respetivo stock, decomposto nas diferentes tipologias de ativos, entre dezembro de 2016 e dezembro de 2019, antes de imparidade:

	(Milhões de EUR)			
	dez/19	dez/18	dez/17	dez/16
Imóveis	1.020	1.474	1.778	1.782
Fundos de investimento imobiliário e sociedades imobiliárias	306	330	466	538
Outros ativos (não imobiliários)	87	156	95	75
<b>SUB-TOTAL relativo a Portugal</b>	<b>1.413</b>	<b>1.960</b>	<b>2.339</b>	<b>2.395</b>
FA de outras geografias	52	58	37	18
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>1.465</b>	<b>2.019</b>	<b>2.376</b>	<b>2.413</b>

Os valores deste quadro evidenciam uma redução muito relevante e claramente crescente nos últimos 2 anos.

Esta evolução decorre, por um lado, das diversas iniciativas implementadas para melhoria da eficácia interna no tratamento dos FA e, por outro, do maior enfoque na venda deste tipo de ativos não produtivos, destacando-se, neste âmbito, a realização da primeira alienação de bens imobiliários por lote em 2019.

Por outro lado, para a forte redução verificada na carteira de FA contribuíram também a redução verificada no influxo de FA - em resultado das melhorias verificadas nos processos de recuperação de crédito - a forte redução da carteira de créditos em incumprimento, a venda de portfólios de créditos colateralizados do segmento Corporate e a conjuntura económica favorável.

Assim, em Portugal, a redução de FA atingiu c. de 550 milhões de euros - um montante cerca de 45% superior ao verificado em 2018 - destacando-se a redução em ativos imobiliários, de c. de 480 milhões de euros (representando c. de 87% da redução total de FA).

Note-se que a performance positiva na redução de FA imobiliários dos últimos anos se enquadra num contexto de evolução favorável do mercado imobiliário, que reduziu efetivamente o risco associado aos FA imobiliários ainda em carteira em Portugal (imóveis e fundos de investimento/sociedades imobiliárias), devendo destacar-se níveis interessantes de mais-valias verificados na venda destes ativos (76 milhões de euros em 2019 e 88 milhões de euros em 2018), o que atesta a prudência do Banco quanto à adequação da valorização interna dos mesmos.

## Risco de concentração de crédito

No quadro seguinte, apresentam-se os valores para os pesos, na exposição total, das 20 maiores exposições 'não-NPE' do Grupo, em 31/12/2019, em termos de EAD e considerando o conceito de "Grupos económicos/Grupos de cliente", com exclusão de exposições do segmento de risco "Bancos e Soberanos":

Clientes/Grupos económicos	Peso da exposição no total (EAD)
Cliente/Grupo económico 1	1,1%
Cliente/Grupo económico 2	0,6%
Cliente/Grupo económico 3	0,6%
Cliente/Grupo económico 4	0,5%
Cliente/Grupo económico 5	0,5%
Cliente/Grupo económico 6	0,4%
Cliente/Grupo económico 7	0,4%
Cliente/Grupo económico 8	0,4%
Cliente/Grupo económico 9	0,3%
Cliente/Grupo económico 10	0,3%
Cliente/Grupo económico 11	0,3%
Cliente/Grupo económico 12	0,3%
Cliente/Grupo económico 13	0,3%
Cliente/Grupo económico 14	0,2%
Cliente/Grupo económico 15	0,2%
Cliente/Grupo económico 16	0,2%
Cliente/Grupo económico 17	0,2%
Cliente/Grupo económico 18	0,2%
Cliente/Grupo económico 19	0,2%
Cliente/Grupo económico 20	0,2%
<b>Total</b>	<b>7,4%</b>

No seu conjunto, estas 20 maiores exposições não-NPE representavam 7,4% da EAD total em 31/12/2019, o que compara com um peso de 7,9% em 31/12/2018. Assim, registou-se uma diminuição de concentração de crédito nas 20 maiores exposições não-NPE, medida em termos de EAD.

Recorde-se que, para além do cumprimento dos limites regulatórios relativos a Grandes Riscos, o Grupo define objetivos específicos para controlo da concentração de crédito, materializados em métricas incluídas no seu RAS. Para além disso, são acompanhados periodicamente outros indicadores relativos a vários tipos de concentração de crédito: *single-name*, sectorial, por país, de Instituições e de riscos Soberanos.

Com exceção da concentração de crédito sectorial, os limites de concentração são definidos em função do grau de risco interno/externo atribuído aos devedores (ou países) em causa, sendo considerada a respetiva “exposição líquida” ( $Net\ Exposure = LGD \times EAD$ , com  $LGD = 45\%$  sempre que não exista ou não seja aplicável uma estimativa própria para LGD). A medição da concentração de Soberanos e países, são excluídas as geografias nas quais o Grupo opera (Portugal, Polónia, Moçambique, Suíça e Ilhas Caimão).

No caso da concentração *single-name* os limites são definidos apenas para clientes não-NPE, já que os clientes NPE estão abrangidos pelo Plano de redução de NPA e têm objetivos de redução individualizados. Para os clientes cuja exposição se situe acima do limite estabelecido, são desenhados planos de redução específicos.

## Risco operacional

O risco operacional materializa-se pela ocorrência de perdas resultantes de falhas ou inadequação dos processos, sistemas ou pessoas ou, ainda, de eventos externos.

Na gestão deste tipo de risco, o Grupo adota princípios e práticas devidamente documentados, que se traduzem em mecanismos de controlo passíveis de melhoria contínua. Integram este *framework* diversos elementos, como sejam: a segregação de funções, a definição de linhas de responsabilidade e respetivas autorizações, a definição de limites de tolerância e de exposição aos riscos, um adequado quadro normativo incluindo os códigos deontológicos e de conduta, os exercícios de autoavaliação dos riscos (RSA – *risks self-assessment*), os indicadores de risco (KRI – *key risk indicators*), os controlos de acessos (físicos e lógicos), as atividades de reconciliação, os relatórios de exceção, a captura de perdas operacionais, o processo estruturado para a aprovação de novos produtos, os planos de contingência, a contratação de seguros (para a transferência total ou parcial de riscos), acompanhamento dos contratos de *outsourcing* do Banco e a formação interna sobre processos, produtos e sistemas.

O sistema de gestão do risco operacional adota o modelo das 3 Linhas de Defesa e está assente numa estrutura integrada de processos (*end-to-end*), considerando-se que uma visão transversal às unidades funcionais da estrutura organizacional é a abordagem mais adequada para percecionar os riscos e estimar o efeito das medidas corretivas introduzidas para os mitigar. Além disso, esta estrutura de processos suporta também outras iniciativas relacionadas com a gestão (e reforço da gestão) deste risco, como sejam as ações para melhoria da eficiência operativa e da gestão da continuidade do negócio.

Assim, todas as subsidiárias do Grupo definem as suas próprias estruturas de processos, as quais são periodicamente ajustadas em função da evolução do negócio, para assegurar uma adequada cobertura das atividades de negócio (ou de suporte ao negócio) desenvolvidas.

A responsabilidade pela gestão diária do risco operacional cabe à 1ª Linha de Defesa, sendo esta constituída por *process owners* (secundados por *process managers*), que têm por missão, além de gerir o seu processo do ponto de vista da eficácia/eficiência operacional, caracterizar as perdas operacionais capturadas no contexto dos seus processos, monitorizar os respetivos KRI, realizar os exercícios de RSA, bem como identificar e implementar as ações adequadas para mitigação das exposições ao risco operacional, contribuindo assim para o reforço dos mecanismos de controlo e para a melhoria do ambiente de controlo interno. A revisão periódica da estrutura de processos de cada geografia é assegurada por unidades de estrutura próprias.

O Sistema de Gestão de Risco representa a 2ª Linha de Defesa, que implementa a política de risco definida para o Grupo, tendo a responsabilidade de propor e desenvolver metodologias para a gestão deste risco, supervisionar a sua implementação e confrontar a 1ª Linha de Defesa relativamente aos níveis de risco incorridos, reportando ao Comité de Compliance e Riscos Operacionais.

Em 2019 continuaram a ser realizadas, pelos diversos intervenientes envolvidos na gestão deste risco, as habituais atividades de gestão do risco operacional, visando uma eficiente e sistemática identificação, avaliação, mitigação e controlo das exposições, bem como as respetivas tarefas de reporte, quer aos órgãos de gestão de Grupo, quer no domínio regulamentar.

A mobilização do Banco para reinventar a experiência bancária, assente nas novas tecnologias, acarretam desafios relevantes na gestão do risco operacional dos quais se destacam o reforço da segurança dos canais bancários digitais, o reforço dos mecanismos de prevenção e deteção de potenciais fraudes, a gestão responsável dos dados pessoais e o cumprimento dos deveres de informação legalmente previstos nas vendas através dos canais bancários digitais. Das ações levadas a cabo em 2019 com o objetivo de reforçar os mecanismos de controlo e medição dos riscos operacionais, destacam-se:

- A maior proximidade da equipa de Compliance e Riscos Operacionais das equipas de desenho de produtos/serviços;
- O robustecimento da monitorização de conflitos de interesse e da avaliação e acompanhamento dos contratos de prestação de serviços em regime de *Outsourcing* considerados críticos;
- Realização do exercício de *IT Risk Self-Assessment*;

- Inclusão de novas métricas RAS relativas ao risco operacional, com o objetivo de monitorizar os canais digitais;
- Reforço das regras de validação de qualidade dos reportes regulamentares relacionados com Risco Operacional;
- Revisão da metodologia de autoavaliação de riscos operacionais.

### Autoavaliação dos riscos operacionais (RSA)

O objetivo dos exercícios de RSA é o de promover a identificação e a mitigação (ou eliminação) de riscos, atuais ou potenciais, no âmbito de cada processo, através da classificação de cada uma de 20 sub-tipologias de risco operacional consideradas. Essas classificações são posicionadas numa matriz de tolerância ao risco, considerando-se o pior caso que pode ocorrer em cada processo (*worst-case event*), para três diferentes cenários. Tal permite:

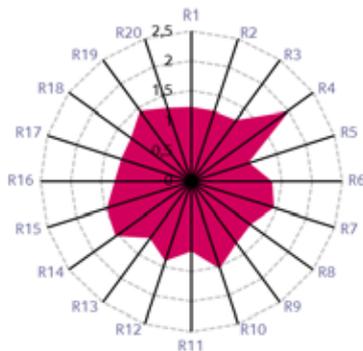
- Avaliar o risco inerente dos vários processos, que não considera a influência dos controlos existentes (Risco Inerente);
- Determinar a influência do ambiente de controlo instalado na redução do nível das exposições (Risco Residual);
- Identificar o impacto das oportunidades de melhoria na redução de risco das exposições mais significativas (Risco Objetivo).

Os exercícios de RSA são realizados através de *workshops*, assistidos pelo Risk Office e com a participação dos *process owners* e *process managers*, ou através de respostas a questionários enviados aos *process owners* para revisão dos resultados de RSA anteriores, em função de critérios de atualização pré-definidos.

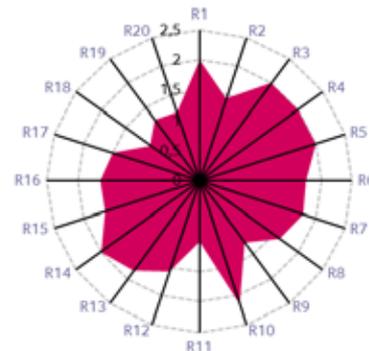
Em 2019 foram realizados exercícios de RSA nas principais geografias em que o Grupo opera. Este exercício utiliza a informação com origem na captura de eventos e monitorização de Indicadores de Risco para efetuar *backtesting* dos resultados. O exercício foi ainda robustecido, em Portugal, através da incorporação de informação com origem no sistema de controlo interno, nas ações de inspeção do supervisor e na atualização de normas, mercê da ligação reforçada ao Compliance Office.

Os resultados destes exercícios são exibidos nos gráficos seguintes, que apresentam o score médio para cada uma das 20 sub-tipologias de risco operacional consideradas, no conjunto dos processos de cada geografia, em que a linha exterior representa um score de 2,5 numa escala de 1 (menor exposição) a 5 (maior exposição).

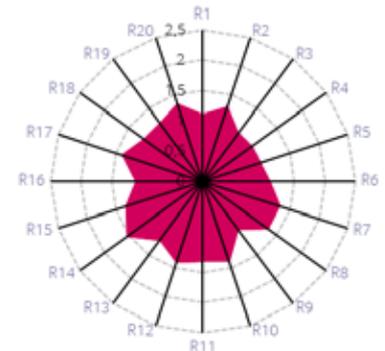
PORTUGAL



POLÓNIA



MOÇAMBIQUE



R1 Fraude interna e roubo  
 R2 Execução de transações não autorizadas  
 R3 Relações com colaboradores  
 R4 Violação dos regulamentos de higiene e segurança  
 R5 Discriminação sobre colaboradores  
 R6 Perda de colaboradores-chave

R7 Hardware e Software  
 R8 Infra-estruturas de comunicações  
 R9 Segurança de sistemas  
 R10 Execução e manutenção de transacções  
 R11 Monitorização e reporte  
 R12 Relações com clientes  
 R13 Conceção de produtos/serviços

R14 Fraude externa e roubo  
 R15 Desastres e danos nos ativos  
 R16 Obrigações regulamentares, legais e fiscais  
 R17 Práticas comerciais ou de mercado incorretas  
 R18 Riscos de Projetos  
 R19 Outsourcing  
 R20 Outros problemas de relações com terceiros

## Captura de perdas operacionais

A captura (i.e., a identificação, registo e caracterização) de perdas operacionais e dos eventos que lhes deram origem tem por objetivo reforçar a consciência para este risco e facultar informação relevante aos *process owners*, destinada a ser incorporada na gestão dos seus processos, sendo um importante instrumento para quantificar a exposição ao risco e também para *backtesting* dos resultados dos RSA, possibilitando aferir a avaliação/classificação atribuída às sub-tipologias de risco.

A deteção e reporte das perdas operacionais é uma responsabilidade de todos os Colaboradores do Grupo, cabendo aos *process owners* um papel determinante na dinamização desses procedimentos no âmbito dos processos pelos quais são responsáveis.

Assim, os eventos identificados em que as perdas, efetivas ou potenciais, superem os limites de materialidade definidos (para cada geografia), são caracterizados pelos *process owners* e *process managers* dos processos com os quais as perdas são relacionadas, o que inclui a descrição da respetiva causa-efeito e, quando aplicável, a valorização da perda e a descrição da ação de melhoria identificada (a partir da análise da causa da perda), destinada a mitigar o risco. Para perdas de montante superior a um limiar definido pela CE, são elaborados relatórios de *lessons learned*, a apresentar e discutir em sede desse órgão.

Nos gráficos ao lado apresenta-se o perfil das perdas operacionais capturadas na respetiva base de dados, em 2019.

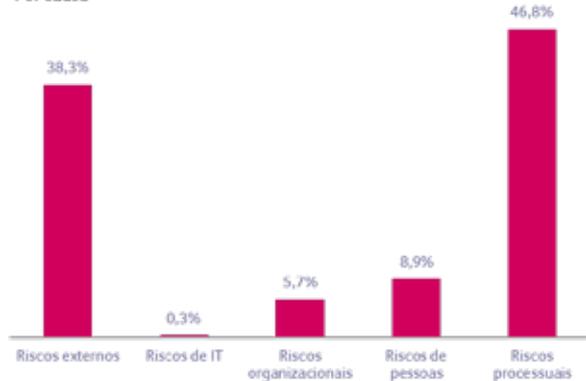
Na origem da maior parte das perdas estiveram riscos processuais, relacionados com falhas na formalização de um produto descontinuado há mais de 10 anos atrás e no processo de concessão de crédito. As perdas relacionadas com riscos externos incluem a catástrofe natural que se abateu sobre a província da Beira, em Moçambique, no mês de maio (ciclone Idai) e fraudes nos meios de pagamento. De relevar, ainda, que o padrão das perdas operacionais verificadas não se tem afastado do que é habitual e expectável, com maior frequência de perdas de baixos montantes, sem concentração em montantes significativos.

Salienta-se ainda que, nos últimos 5 anos, a média do rácio entre as perdas brutas e o indicador relevante apurado no âmbito do Método Standard (*gross income*) para requisitos regulamentares de capital se situou abaixo de 1%, o que compara muito favoravelmente com o *benchmark* internacional e atesta a robustez do ambiente de gestão e controlo do risco operacional do Grupo.

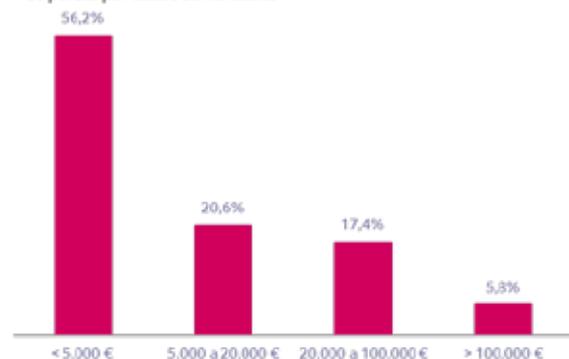
## Indicadores de risco (KRI)

Os KRI alertam para alterações do perfil dos riscos ou da eficácia dos controlos e, por essa via, permitem identificar a necessidade de introduzir ações corretivas sobre os processos, para prevenir que riscos potenciais se materializem em perdas. Estes indicadores abrangem atualmente todos os processos das principais operações do Grupo (Portugal, Polónia e Moçambique).

**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR DAS PERDAS**  
Por causa



**DISTRIBUIÇÃO DAS PERDAS**  
# de perdas por classe de montante



**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR DAS PERDAS**  
Por segmento de atividade bancária



Na gestão dos processos são também utilizados indicadores de desempenho e de controlo (KPI - *Key Performance Indicators* e KCI - *Key Control Indicators*), cuja monitorização, embora mais orientada para aferir a eficiência operativa, contribui também para a deteção de riscos.

## Análise de cenários

A análise de cenários, realizada em Portugal, é um exercício orientado para a avaliação de riscos potenciais de elevada severidade que tem por finalidade quantificar o impacto de eventos extremos (baixa frequência / alta severidade) e relevantes para o Banco, mesmo que nunca se tenham verificado.

Participam na análise de cenários todos os macro-*process owners* e outros primeiros responsáveis de Direções selecionadas, pelo conhecimento e experiência que detêm da atividade, essencial para a descrição do impacto desse tipo de eventos e quantificação das perdas potenciais que os mesmos podem ocasionar.

Os resultados da avaliação dos cenários são incorporados no modelo desenvolvido para determinar a adequação do capital (ICAAP) e para a gestão e mitigação do risco operacional, contribuindo para o reforço do ambiente de controlo interno.

## Gestão da continuidade do negócio

A gestão da continuidade do negócio engloba duas componentes complementares - o Plano de Continuidade de Negócio, relativo a pessoas, instalações e equipamentos, e o Plano de Recuperação Tecnológica, relativo a sistemas de informação, aplicações e infraestruturas de comunicações.

Estes planos estão definidos e implementados para um conjunto de processos de negócio críticos e são promovidos e coordenados por uma unidade de estrutura dedicada, cuja metodologia assenta num princípio de melhoria contínua, orientada pelas boas práticas internacionais e pelas recomendações das entidades de supervisão.

No âmbito da atualização e teste de ambos os planos no ano de 2019, devem destacar-se as seguintes atividades e realizações, nas principais geografias do Grupo:

Em Portugal:

- Realização, com recurso a consultor externo, de uma revisão geral ao exercício da “Análise de Impacto no Negócio” dos processos chave do Banco no contexto atual. Este processo culminou com a atualização da lista dos processos críticos existente, com inclusão de novos processos, nomeadamente os processos de suporte de tecnologias de informação (IT);
- Continuação da exercitação das diferentes equipas de recuperação, mediante a realização de 7 exercícios de recuperação de negócio e 2 exercícios de recuperação tecnológica.

Na Polónia:

- Extensão das instalações alternativas para recuperação de negócio, em Danzigue;
- Exercícios de recuperação levados a cabo em Varsóvia e Danzigue (testes a centros de recuperação em caso de contingências graves), envolvendo mais de 50 unidades organizacionais e o maior número de participantes até à data;
- Avaliação positiva (89,5%) quanto às instalações alternativas, permitindo a recuperação de praticamente todas as atividades de negócio;
- Execução de um *tabletop exercise*<sup>(\*)</sup> envolvendo 10 unidades organizacionais e a utilização de um moderno centro móvel de comando.

Em Moçambique:

- Reestruturação dos Espaços de Continuidade de Negócio (ECN) quanto aos respetivos *layout* e comunicações, por forma a melhorar o grau de prontidão do Plano de Continuidade de Negócio (PCN);
- A ocorrência do ciclone Idai promoveu uma visão concreta sobre a política de gestão da continuidade do negócio, bem como recomendações para acautelar uma maior resiliência em situações vindouras semelhantes;
- Continuação da exercitação das diferentes equipas de recuperação, mediante a realização de 7 exercícios de recuperação de negócio e 6 exercícios de recuperação tecnológica.

---

(\*) Análise e discussão dos resultados de um exercício de simulação de desastre.

## Contratação de seguros

A contratação de seguros para riscos de natureza patrimonial, pessoal ou relacionados com responsabilidades perante terceiros é também um instrumento relevante de gestão do risco operacional, tendo por objetivo a transferência - total ou parcial - de riscos.

As propostas para a contratação de novos seguros são submetidas pelos *process owners* no âmbito das respetivas competências para a gestão do risco operacional inerente aos seus processos ou apresentadas pelos responsáveis de área ou de unidade orgânica, sendo analisadas pelo Comité de Compliance e Risco Operacional e autorizadas pela CE.

## Risco Legal e de Compliance, Conduta e Crime Financeiro

No exercício da sua atividade, o Banco Comercial Português rege-se por princípios de atuação que configuram a boa conduta da atividade bancária, seguindo as melhores práticas internacionais e adotando as medidas adequadas em matéria de prevenção de riscos de conformidade e conduta. Com o objetivo de adequar permanentemente as suas práticas internas às boas práticas do mercado, à evolução da atividade bancária, e da sociedade como um todo, o Banco procede à revisão regular dos seus normativos internos para garantir que a conduta dos seus colaboradores se pautava pelos mais elevados princípios éticos, de satisfação e proteção dos interesses do cliente e do Banco, na prossecução de uma rendibilidade sustentável. Robustecendo o acompanhamento da sua atividade e a monitorização da conduta interna, o Compliance Office implementou um sistema de monitorização das potenciais situações de conflitos de interesse, abrangendo vários aspetos desta temática como por exemplo as operações com partes relacionadas, as operações de crédito, os pedidos de autorização para o desenvolvimento de atividades extraprofissionais e a receção de liberalidades pelos colaboradores.

Por forma a cumprir com os normativos legais e regulamentares relevantes em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PBC/CFT), bem como em acautelar as melhores práticas internacionais sobre este assunto, o Banco dispõe de um conjunto de políticas, procedimentos e sistemas que visam garantir um controlo eficaz da prevenção do crime financeiro, assegurando igualmente um modelo operativo que lhe permite a identificar, avaliar e mitigar o risco potenciais inerentes à atividade dos seus clientes, não clientes e relações de negócio com uns e outros estabelecidas.

O impacto e a relevância deste risco na atividade bancária desenvolvida, faz com que o Banco enfrente este risco em múltiplas dimensões e de forma contínua, quer no estabelecimento de novas relações de negócio, quer na avaliação contínua que é promovida ao longo de uma relação já estabelecida. Através de uma avaliação e acompanhamento baseado no risco (RBA - *Risk Based Approach*) o Banco dá cumprimento a todos os deveres consagrados na Lei nº83/2017, de 18 de agosto, de diligência, abstenção, recusa ou reporte, que se manifestam necessários, quer no decurso de relações de negócio, quer na execução de transações ocasionais.

Para uma atividade de PBC/CFT eficiente e eficaz, o Banco suporta as suas políticas e procedimentos num conjunto alargado de sistemas de informação de Compliance, onde se incluem os seguintes sistemas:

- Sistema de alarmística e monitorização de relações de negócio;
- Sistema de filtragem de transações financeiras;
- Sistema de filtragem de entidades;
- Sistema de validação de novas relações de negócio;
- Plataformas de informação externas.

Numa ótica de melhoria contínua dos processos de controlo interno, o sistema de gestão deste risco foi robustecido ao longo de 2019, de forma a preparar o Banco para a evolução das dinâmicas do mercado, para as evoluções regulatórias, e para as exigências que se perspetivam para futuro do negócio bancário. Do conjunto de iniciativas que foram desenvolvidas destacam-se as seguintes:

- Reforço e especialização dos recursos afetos ao modelo operacional de PBC/CFT;
- Aquisição e implementação de um novo sistema de monitorização de transações e alarmística;
- Reforço das ferramentas da 1.ª Linha para uma primeira análise do risco PBC/CFT;
- Implementação de novos controlos de PBC/CFT em processos comerciais específicos;
- Atualização de procedimentos de *record-keeping*;
- Lançamento de um novo programa de "Cultura de Compliance", com ações de comunicação regulares à 1.ª Linha de Defesa do Banco;
- Renovação dos conteúdos formativos;

- Revisão do processo de desenvolvimento e aprovação de novos produtos e serviços;
- Criação de estruturas orgânicas e funcionais de acompanhamento do sistema de PBC/CFT das subsidiárias e filiais do Grupo.

## Riscos de mercado

Os riscos de mercado consistem nas perdas que podem ocorrer em resultado de alterações de taxas (de juro ou de câmbio) e/ou dos preços dos diferentes instrumentos financeiros, considerando não só as correlações existentes entre estes, mas também as respetivas volatilidades.

Para efeitos de análise de rentabilidade e da quantificação e controlo dos riscos de mercado, são definidas as seguintes áreas de gestão para cada entidade do Grupo:

- Negociação - Gestão das posições cujo objetivo é a obtenção de ganhos a curto prazo, através de venda ou reavaliação. Estas posições são ativamente geridas, transacionam-se sem restrições e podem ser avaliadas frequentemente e de forma precisa. Nas posições em causa incluem-se os títulos e os derivados de atividades de vendas;
- Financiamento - Gestão dos financiamentos institucionais (*wholesale funding*) e das posições de mercado monetário;
- Investimento - Gestão de todas as posições em títulos a deter até à maturidade ou durante um período alargado de tempo, ou que não sejam transacionáveis em mercados líquidos;
- Comercial - Gestão das posições resultantes da atividade comercial com Clientes;
- Estrutural - Gestão de elementos de balanço ou de operações que, dada a sua natureza, não são diretamente relacionáveis com nenhuma das áreas de gestão anteriormente referidas; e
- ALM - Gestão de Ativos e Passivos (*Assets & Liabilities Management*).

A definição destas áreas permite uma efetiva separação da gestão das carteiras de negociação e bancária, bem como uma correta afetação de cada operação à área de gestão mais adequada, de acordo com o respetivo enquadramento e estratégia.

De modo a garantir que os níveis de risco incorridos nas diversas carteiras do Grupo estão de acordo com os níveis pré-definidos de tolerância ao risco, são estabelecidos, com periodicidade mínima anual, vários limites para riscos de mercado que se aplicam a todas as carteiras das áreas de gestão sobre as quais os riscos incidem. Estes limites são acompanhados numa base diária (ou intra-diária, no caso das áreas de mercados financeiros) pelo Risk Office.

São também definidos limites de *stop loss* para as carteiras das áreas de mercados financeiros – Negociação e Financiamento – com base em múltiplos dos limites de risco definidos para as mesmas, visando limitar as perdas máximas que podem ocorrer nestas áreas. Quando estes limites são atingidos, é obrigatória uma revisão da estratégia de negócio subjacente e dos pressupostos relativos à gestão das posições em causa.

### Riscos de mercado da carteira prudencial de negociação<sup>(\*)</sup>

O Grupo utiliza uma medida integrada de riscos de mercado que permite uma monitorização de todas as sub-tipologias de risco consideradas relevantes. Esta medida integra a avaliação do risco genérico, do risco específico, do risco não linear e do risco de mercadorias. Cada um destes sub-tipos de risco é medido individualmente, utilizando-se um modelo de risco adequado, sendo a medida integrada apurada a partir das medidas para cada um, sem considerar qualquer tipo de diversificação entre os quatro sub-tipos (abordagem de *worst case scenario*).

Para a medição diária do risco genérico de mercado – incluindo o risco de taxa de juro, o risco cambial, o risco de ações e o risco de preço dos *Credit Default Swaps* (índices) – é utilizado um modelo de VaR (*Value-at-Risk*), considerando-se um horizonte temporal de 10 dias úteis e um nível de significância de 99%.

Para risco não-linear, é aplicada uma metodologia desenvolvida internamente que replica o efeito que os principais elementos não-lineares das posições em opções podem ter no apuramento dos resultados das diversas carteiras em que estão incluídas, de uma forma semelhante ao considerado na metodologia VaR e utilizando-se o mesmo horizonte temporal e o mesmo nível de significância.

<sup>(\*)</sup> *Trading Book* - posições afetas à Área de Gestão de Negociação (e não, especificamente, à carteira de negociação contabilística).

O risco específico e o risco de mercadorias são medidos tendo por base as metodologias padrão definidas na regulamentação aplicável, com uma alteração adequada do horizonte temporal considerado.

No quadro seguinte, apresentam-se os valores em risco para a carteira de negociação, entre 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro 2019, medidos pelas metodologias atrás referidas, os quais registaram níveis moderados durante o período em análise:

	(Milhares de EUR)			
	dez/19	Máximo risco global no período	Mínimo risco global no período	dez/18
<b>RISCO GENÉRICO (VaR)</b>	<b>2 095</b>	<b>5 491</b>	<b>884</b>	<b>3 039</b>
Risco de taxa de juro	1 876	5 596	714	3 125
Risco cambial	1 170	306	415	363
Risco de acções	81	32	7	34
<i>Efeito de diversificação</i>	<i>(1 033)</i>	<i>(444)</i>	<i>(252)</i>	<i>(483)</i>
<b>RISCO ESPECÍFICO</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>47</b>
<b>RISCO NÃO LINEAR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RISCO DE COMMODITIES</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>RISCO GLOBAL</b>	<b>2 103</b>	<b>5 508</b>	<b>897</b>	<b>3 091</b>

## Monitorização e validação do Modelo VaR

Com o intuito de verificar a adequação do modelo interno de VaR para avaliação dos riscos envolvidos nas posições assumidas, são levadas a cabo diversas validações ao longo do tempo, com diferentes âmbitos e frequências, nos quais se incluem o *backtesting*, a estimação dos efeitos de diversificação e a análise da abrangência dos fatores de risco.

Relativamente ao exercício de *backtesting* hipotético do modelo VaR para a carteira de negociação de Portugal, durante 2019, o mesmo resultou em 5 excessos negativos de valor (e 6 positivos) sobre os resultados previstos pelo modelo, o que representa uma frequência de 2% em 255 dias de observação, em termos de excessos negativos. Assim, o resultado deste *backtesting* em termos da frequência de excessos verificada permite validar a adequação do modelo para a medição do risco em causa.

## Stress Tests sobre a carteira de negociação

Complementarmente ao apuramento do VaR, são testados continuamente um conjunto alargado de cenários de esforço (*stress scenarios*), analisando-se os respetivos resultados com vista à identificação de concentrações de risco não capturadas pelo modelo VaR.

Os resultados destes testes sobre a carteira de negociação do Grupo, em 31 de dezembro de 2019, no que se refere aos impactos sobre os resultados desta carteira, foram os seguintes:

	(Milhares de euros)	
	Cenário com impacto negativo	Impacto
<b>CENÁRIOS STANDARD</b>		
Varição paralela da curva de rendimentos em +/- 100 p.b.	+ 100 p.b.	-10 284,6
Varição no declive da curva de rendimentos, para maturidades entre 2 e 10 anos, até +/- 25 p.b.	+ 25 p.b.	-1 713,4
4 combinações possíveis dos 2 cenários anteriores	+ 100 p.b. e + 25 p.b.	-11 820,0
	+ 100 p.b. e - 25 p.b.	-8 713,1
Varição dos principais índices acionistas em +/- 30%	-30%	-398,7
Varição das taxas de câmbio (em relação ao Euro) em +/- 10% para as principais moedas e +/- 25% para as restantes moedas	-10%, -25%	-5 508,2
Varição dos spreads dos swaps em +/- 20 p.b.	- 20 p.b.	-1 201,9
<b>CENÁRIOS NÃO-STANDARD</b>		
Alargamento/Estreitamento do Bid Ask Spread	Alargamento	-4 283,8
Vértices significativos <sup>(1)</sup>	VaR sem diversificação	-10 122,0
	VaR com diversificação	-10 088,0
Cenários históricos <sup>(2)</sup>	07/out/08	-5 818,0
	18/jul/11	-11 751,8

(1) Cenários em que se aplicam à carteira atual as variações mais adversas dos últimos sete anos, relativamente aos cinco atores de risco mais significativos para a carteira.

(2) Cenários em que se aplicam à carteira atual variações de mercado passadas extremas; no caso, datas marcantes da crise financeira de 2008 e da crise de Dívida Pública da Zona Euro (em 2011).

Estes resultados mostram que a exposição da carteira de negociação do Grupo aos diversos fatores de risco considerados continua a ser relativamente limitada. Em termos de cenários standard, o principal cenário adverso a ter em conta é a subida generalizada das taxas de juro quando acompanhada por um aumento do declive da curva de rendimentos (caso de uma subida mais acentuada nos prazos longos do que nos prazos mais curtos). Relativamente aos cenários não-standard, o principal cenário de perda refere-se à aplicação à carteira atual das variações ocorridas em 18 de julho de 2011.

## Risco de taxa de juro da carteira bancária

O risco de taxa de juro originado por operações da carteira bancária (*Banking Book*) é avaliado pelo Banco segundo duas perspetivas complementares: o método do valor económico da carteira (EVE – *economic value of equity*) e o método da sensibilidade da margem financeira (NII – *net interest income*), através de um processo de análise de sensibilidade ao risco, realizado todos os meses, para o universo de operações que integram o Balanço consolidado do Grupo, discriminando-se esta análise por moeda de exposição.

As variações das taxas de juro de mercado têm efeito ao nível da margem financeira do Grupo, tanto numa ótica de curto prazo, com impacto direto na margem financeira do Banco (NII), como de médio/longo prazo, afetando o valor económico do balanço (EVE).

Os principais fatores de risco de taxa de juros advêm do *mismatch* de *repricing* das posições da carteira (*gap risk*) que pode originar perdas financeiras diretas ou indiretas na carteira bancária devido a movimentos nas taxas de juro que afetem diferentemente classes de ativos e passivos, tornando o Banco vulnerável a mudanças na curva de taxas de juros (*yield curve*). Por sua vez, as variações de taxas de juro podem alterar os perfis comportamentais de clientes e produtos, induzindo pagamentos/levantamentos antecipados de ativos e passivos, incluindo o exercício de direitos de opção incorporados no desenho dos produtos (*behavioural and optional risk*). Para além disto – embora com menor impacto – existe o risco de variações desiguais em diferentes indexantes com o mesmo prazo de *repricing* (*basis risk*)

Por forma a identificar a exposição da carteira bancária do Grupo a estes riscos, a monitorização do risco de taxa de juro entra em consideração com as características financeiras de cada um dos contratos relevantes, sendo efetuada uma projeção dos respetivos *cash-flows* esperados (capital e juros, sem a componente de *spread* mas incluindo as componentes de custos de liquidez, capital, operacionais e outros) de acordo com as datas de *repricing*, calculando-se assim o impacto no valor económico resultante de cenários alternativos de alteração nas curvas de taxas de juro de mercado. São igualmente considerados os impactos decorrentes do comportamento dos clientes, em particular nos produtos para os quais este é especialmente relevante – nomeadamente, produtos sem maturidade definida (depósitos à ordem, crédito *revolving*) – bem como os impactos decorrentes da alteração de *cashflows* contratuais (reembolsos antecipados de créditos).

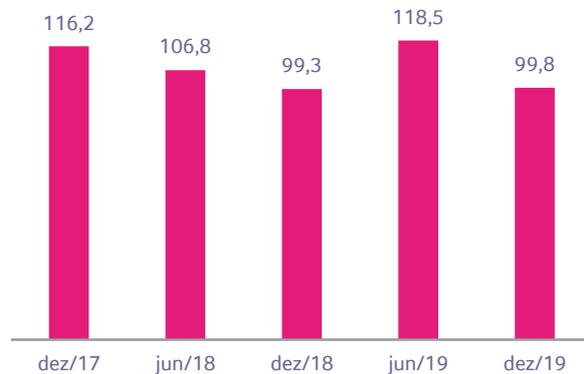
O resultado desta análise para uma variação de +100 pontos-base (p.b.) no nível das taxas de juro do Euro (para todos os prazos, i.e., assumindo-se uma deslocação paralela da curva de rendimentos), sobre a carteira bancária, em 31 de dezembro de 2019, apurou um impacto positivo sobre o valor económico do balanço de cerca de 9 milhões de euros. Por outro lado, o impacto de uma descida generalizada de taxas do euro de –100 p.b. e considerando um floor de 0% para as taxas de desconto dos *cashflows*, seria de cerca de +67 milhões de euros. Assim, nessa data, o Grupo encontrava-se exposto positivamente a variações, em ambos os sentidos, de taxas de juro.

Em complemento à abordagem anterior o Banco calcula mensalmente o impacto na margem financeira, projetada para os 12 meses seguintes, decorrentes de alterações nas taxas de juro de mercado (método NII). Para o efeito, são considerados todos os produtos geradores de juros do ativo, passivo e fora de balanço, sendo o cálculo dos fluxos de caixa de juros realizado com base nas características de *repricing* e de amortização dos produtos (considerando igualmente o efeito dos modelos comportamentais acima referidos) e em curvas de rendimentos a 12 meses, projetadas de acordo com os métodos *cash and carry trade* e *non-arbitrage*. Neste exercício é assumido um balanço estático a 12 meses em que, para cada amortização, é gerada uma exposição com as mesmas características de maturidade e preço.

Por forma a capturar a sensibilidade da margem financeira, são processadas várias simulações correspondentes a 10 diferentes cenários de evolução das taxas de mercado. O gráfico ao lado mostra os valores de impacto estimado sobre a margem financeira, nos pontos semestrais dos últimos 2 anos, considerando-se uma variação de +100 pontos-base nas taxas de mercado e o cenário “agressivo” para os coeficientes de transmissão das variações de mercado sobre as taxas de depósitos e outros passivos geradores de juros (‘betas’), o que ilustra a evolução da sensibilidade da margem financeira à variação das taxas de mercado.

Assim, para uma variação de taxas de juro de +100 p.b. em 31 de dezembro de 2019, a margem financeira teria um acréscimo de cerca de 100 milhões de euros.

**Impactos sobre a NII em cenário de aumento de taxas (+100 p.b.)** (Milhões de EUR)



### Risco cambial e de ações da carteira bancária

O risco cambial da carteira bancária é transferido internamente para a Área de Negociação, de acordo com o modelo de especialização de riscos seguido pelo Grupo para a gestão do risco cambial do Balanço. As exposições sujeitas a risco cambial que não são integradas nesta transferência – as participações financeiras nas subsidiárias, em moeda estrangeira – são cobertas por operações em mercado, tendo em conta a política definida e a disponibilidade e condições dos instrumentos.

Em 31 de dezembro de 2019, as participações financeiras do Grupo em moeda estrangeira convertível encontravam-se cobertas. Estas coberturas, em base consolidada, estão identificadas em termos contabilísticos como coberturas de *Net Investment*, de acordo com a nomenclatura IFRS. Em base individual é também efetuada contabilidade de cobertura de participações, neste caso aplicando-se *Fair Value Hedge*.

Excluindo as participações financeiras nas subsidiárias do estrangeiro, a exposição a risco cambial é correspondente a 1,2 milhões de euros em termos de VaR, a 31 de dezembro de 2019.

No que se refere ao risco de ações, o Grupo mantém um conjunto de posições de pequena dimensão e risco reduzido, essencialmente na carteira de investimento, as quais não se destinam a ser negociadas com objetivos de *trading*. A gestão destas posições é feita por uma área específica do Grupo, sendo o respetivo risco controlado em base diária, através das métricas e limites definidos para controlo dos riscos de mercado.

### Risco de liquidez

O risco de liquidez consiste na potencial incapacidade do Grupo em cumprir as suas obrigações de reembolso de financiamentos sem incorrer em perdas significativas, seja por condições de financiamento gravosas (risco de financiamento), seja por venda de ativos por valores inferiores aos de mercado (risco de liquidez de mercado).

A estrutura de financiamento *wholesale* (WSF) do Grupo é projetada, para cada período anual, pelo Plano de Liquidez, que faz parte integrante do processo de orçamentação e é formulado a nível consolidado e para as principais subsidiárias do Grupo. A preparação deste plano é coordenada pelo *Group Treasurer*, sendo a respetiva execução acompanhada continuamente ao longo do ano e procedendo-se à respetiva revisão sempre que necessário.

Em 2019 observou-se em termos consolidados uma redução de 2.346 milhões de euros nas necessidades líquidas de financiamento *wholesale*, entre 31/12/2018 e 31/12/2019, correspondente a uma redução de necessidades de 2.740 milhões de euros em Portugal e a um aumento de 393 milhões de euros na Polónia - neste último caso atribuível, sobretudo, à aquisição do Euro Bank. Em Portugal, a variação deveu-se ao impacto, por ordem decrescente de materialidade, dos seguintes fatores: reduções do *gap* comercial e das aplicações em dívida soberana, libertação de meios pela atividade, venda de ativos e redução da carteira de títulos *corporate*.

Quanto à estrutura de financiamento, a redução das necessidades de liquidez da operação em Portugal refletiu-se em decréscimos muito relevantes do financiamento líquido junto do BCE (de 2.369 milhões, resultando num saldo líquido de 283 milhões de euros no final de 2019 – o saldo mais baixo de sempre desde que o Grupo utiliza esta fonte de financiamento) e do endividamento em instrumentos do mercado monetário (de 1.250 milhões de euros, repartido entre mercado interbancário e repos - operações de reporte -, resultando num saldo nulo para estes últimos instrumentos), por contrapartida do reforço de 850 milhões de euros do financiamento de médio/longo prazo elegível para efeitos de MREL (*Minimum requirement for own funds and eligible liabilities*), conforme previsto no Plano de Liquidez do Grupo para 2019.

Assim, o BCP colocou uma emissão de Additional Tier 1, no valor de 400 milhões de euros, em janeiro de 2019, tendo voltado ao mercado em setembro, com uma nova emissão de 450 milhões de euros de títulos de dívida subordinada elegível como fundos próprios de nível Tier 2, tendo esta operação sido colocada num conjunto muito diversificado de investidores institucionais europeus. O Bank Millennium, por sua vez, emitiu obrigações subordinadas no valor de 830 milhões de zlotys, tendo em vista o reforço da sua estrutura financeira para aquisição do Euro Bank, assumindo ainda passivos de longo prazo originários daquela entidade no valor de 878 milhões de zlotis. O montante global de dívida colocada pelo Grupo em mercado ascendia, no final de 2019, a 2.591 milhões de euros. A componente de *funding* de médio/longo prazo foi ainda reforçada através do aumento de 131 milhões de euros no saldo de acordos de empréstimo (para 1.887 milhões de euros em 31/12/2019), repartido entre o Bank Millennium (90 milhões de euros) e o BCP (41 milhões de euros).

O valor bruto das tomadas colateralizadas junto do BCE manteve-se estável em 4.000 milhões de euros, correspondente ao saldo das operações de refinanciamento de prazo alargado direcionadas (TLTRO), que atingirão a maturidade em 2020.

O quadro seguinte ilustra a estrutura de WSF em 31 de dezembro de 2018 e 2019, em termos do peso relativo de cada um dos instrumentos utilizados:

	dez/19	dez/18	Variação peso
Mercado monetário <sup>(*)</sup>	-0,7%	10,3%	-11,1%
BCE <sup>(*)</sup>	5,9%	37,1%	-31,2%
<i>Private placements</i>	1,5%	1,0%	0,5%
Repos	0,0%	6,0%	-6,0%
Acordos de empréstimo	39,3%	24,6%	14,8%
EMTN	1,2%	0,0%	1,2%
Obrigações Hipotecárias	20,8%	14,0%	6,8%
Dívida Subordinada	31,9%	7,0%	25,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

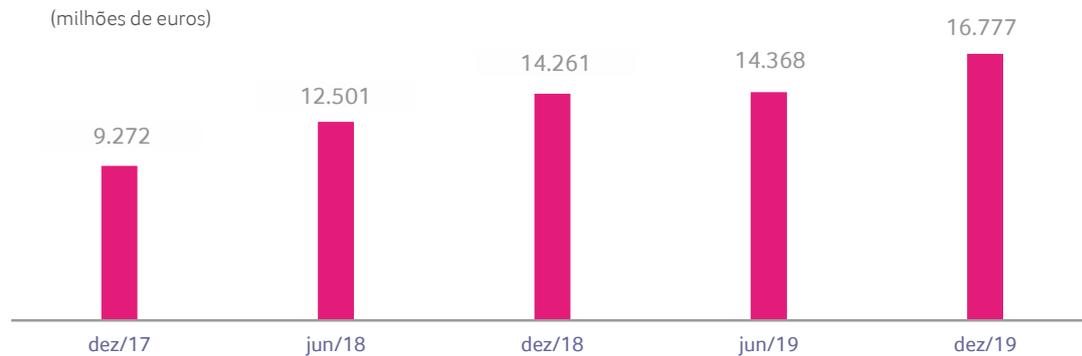
Observaram-se, na estrutura de financiamento, reduções nos pesos do endividamento líquido no BCE (de 31,2%, para apenas 5,9%) e do mercado monetário interbancário (de 11,1%, para -0,7%), por contrapartida dos aumentos nas componentes de médio-longo prazo: acordos de empréstimo (de 14,8% para 39,3%) e dívida subordinada (de 25,0%, para 31,9%).

Ao longo de 2019, a evolução dos *buffers* de liquidez descontáveis junto de bancos centrais apresentou uma evolução favorável nas três principais operações do Grupo, assumindo, para qualquer dos casos, uma dimensão muito confortável face ao total dos depósitos de clientes - medida utilizada pelo Grupo para avaliar a resiliência do *buffer* de liquidez a um cenário de *stress* financeiro.

<sup>(\*)</sup> Componentes de WSF consideradas em termos líquidos (= tomadas – cedências/depósitos) neste quadro, sendo que em quadros homólogos anteriormente apresentados, apenas a componente de MMI assim tinha sido considerada. Desta forma, o peso da componente BCE reduz-se consideravelmente quando esta é considerada em termos líquidos.

Em Portugal, o crescimento das aplicações em liquidez no Banco de Portugal e da carteira de ativos elegíveis junto do BCE permitiu reforçar o *buffer* em 2.516 milhões de euros (entre 31/12/2018 e 31/12/2019), o qual atingiu 16.777 milhões de euros no final do ano.

### Buffer de liquidez junto do BCE



O *buffer* de liquidez do Bank Millennium apresentava em final de 2019 um saldo idêntico ao observado um ano antes (5.088 milhões de euros), recuperando de uma redução do saldo junto do banco central polaco em 1.169 milhões de euros no final de maio, para liquidação da aquisição do Euro Bank.

O Banco Internacional de Moçambique manteve uma forte posição de liquidez ao longo de 2019, com o *buffer* junto do respetivo banco central a registar um reforço de 79 milhões de euros no final do ano, face ao final de 2018, para um total de 800 milhões de euros.

A *counterbalancing capacity* do Grupo é definida pela capacidade de geração de liquidez adicional no curto prazo para fazer face a eventuais situações de *stress* financeiro. As medidas para o seu reforço são descritas no Plano de Recuperação e, à data de 31 de dezembro de 2019, apresentavam para Portugal um valor total estimado de 3.610 milhões de euros, com as seguintes origens: venda de obrigações *corporate*, venda de papel comercial, securitização de uma carteira de crédito ao consumo e emissão própria de obrigações hipotecárias a mobilizar para a *pool* de política monetária do BCE.

Em termos consolidados e considerando a execução do plano de emissões previsto no Plano de Liquidez para 2020, as necessidades futuras de refinanciamento de instrumentos de médio longo prazo manter-se-ão com baixos níveis de materialidade nos próximos cinco anos, ultrapassando os 1.000 milhões de euros apenas em 2022, com o reembolso de uma emissão de obrigações hipotecárias desse mesmo valor, cujo colateral será integrado no *buffer* de liquidez descontável no BCE após o reembolso. Tal significará, portanto, uma redução pouco significativa de liquidez.

As conclusões do processo de ILAAP do Banco demonstram recorrentemente a adequação da liquidez do Grupo para fazer face aos seus compromissos de liquidez.

### Controlo do risco de liquidez

A posição de liquidez do Grupo é regularmente apurada, identificando-se todos os fatores que justificam as variações ocorridas.

O Grupo efetua o controlo do perfil de liquidez estrutural através do acompanhamento regular de um conjunto de indicadores que visam caracterizar o risco de liquidez, definidos tanto internamente como pela regulamentação, como sejam: o rácio de transformação de depósitos em crédito (83,5% em 31 de dezembro de 2019), os indicadores regulamentares LCR (*Liquidity coverage ratio*) e NSFR (*Net stable funding ratio*) - respetivamente 216% e 135% em 31 de dezembro de 2019 (níveis muito confortáveis e praticamente iguais ao do final de 2018) - e, ainda, a dimensão da folga de colateral disponível para desconto em bancos centrais do espaço da União Europeia face ao total de depósitos de clientes - indicador já anteriormente referido e que se situou claramente dentro dos níveis de liquidez considerados adequados, no âmbito do apetite ao risco do Grupo.

### Risco do Fundo de Pensões

Este risco decorre da desvalorização potencial da carteira de ativos do Fundo associado ao plano de Benefício Definido ou da diminuição dos respetivos retornos esperados, bem como de diferenças atuariais que se verifiquem dada a evolução de fatores demográficos face aos pressupostos atuariais considerados. Perante cenários desta natureza, o Grupo poderá ter de efetuar contribuições não previstas, por forma a manter os benefícios definidos pelo Fundo.

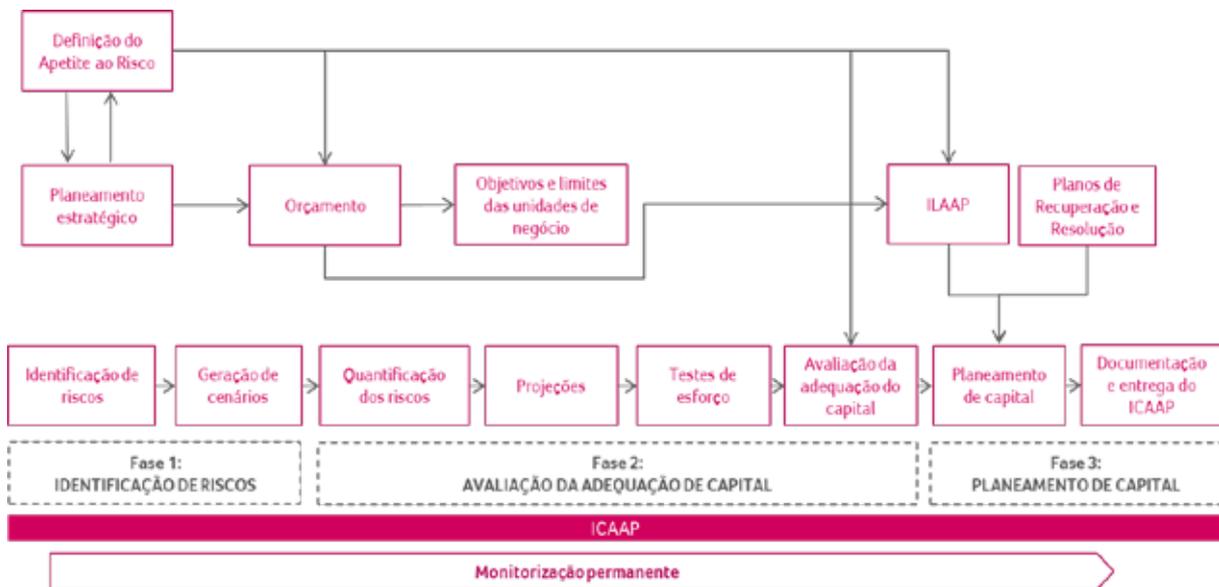
A monitorização regular deste risco e o acompanhamento da respetiva gestão cabem ao Comité de Acompanhamento do Risco dos Fundos de Pensões.

Em 2019, o Fundo de Pensões do Grupo BCP registou uma taxa de rendibilidade líquida de 8,1%, inferior ao retorno do respetivo *benchmark* por apenas 0,1%. Todas as classes de ativos contribuíram positivamente para a performance do Fundo, embora a componente de ações tenha sido aquela que maior contribuiu para o retorno global da carteira, designadamente, através da componente de ações nacionais. Apesar do retorno positivo da componente de taxa fixa, o posicionamento do Fundo nesta classe de ativos, com uma *duration* inferior à do *benchmark*, não possibilitou a captura da valorização total deste mercado, sendo este o motivo explicativo da diferença marginal verificada entre a rendibilidade do Fundo e a do *benchmark*.

A descida das taxas de juro de mercado em 2019 conduziu à necessidade de atualização da taxa de desconto para apuramento das responsabilidades do Fundo. Assim, a taxa de desconto em vigor em 31/12/2018, de 2,1%, foi reduzida para 1,6% em 30/06/2019 e, novamente, para 1,4% em 31/12/2019. Ainda assim, nesta data, a cobertura das responsabilidades do Fundo de Pensões apresentava um ligeiro excesso de cerca de 10,5 milhões de euros.

## Processo interno de avaliação da adequação do capital (ICAAP)

A adequação do capital para cobrir o nível de riscos a que está sujeita a atividade do Grupo é objeto de acompanhamento permanente no âmbito ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*). A figura seguinte ilustra sinteticamente o processo em causa:



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 (*Risk Appetite Statement*) 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 stress 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.

O processo de identificação dos riscos materiais aos quais a atividade do Grupo está sujeita constitui a primeira fase de cada ciclo anual do ICAAP. Neste processo é envolvida a gestão de topo do Banco e das principais subsidiárias no exterior, seguindo-se uma abordagem metodológica assente numa taxonomia interna de riscos, cobrindo mais de 60 tipos de riscos diferentes, avaliando-se, numa primeira fase, a importância para a atividade do Grupo de cada tipo de risco, a partir da probabilidade de ocorrência e da magnitude dos impactos – quer antes, quer após aplicação de medidas de mitigação de riscos.

O resultado desta fase é a identificação dos riscos a incorporar no ICAAP bem como das variáveis a considerar na geração quer do cenário-base, quer do cenário de esforço. A aprovação dos resultados do processo de identificação de riscos é uma competência atribuída à CAVR.

Numa segunda fase, são definidos os cenários base e de esforço que enquadram este processo. Enquanto o primeiro dos cenários corresponde à visão do Grupo relativamente à evolução mais provável das condicionantes do negócio no médio prazo (cenário-base), os cenários de esforço incorporam condições extremas, com baixa probabilidade de ocorrência e com severo impacto na atividade do Grupo (cenários adversos), para testar a resiliência do Grupo em situações-limite. A aprovação dos cenários a considerar no ICAAP é igualmente uma competência da CAVR.

Na terceira fase, procede-se à modelização do impacto dos riscos identificados na data de referência, apurando-se os requisitos de capital para essa data. Todos os riscos materiais identificados pelo Banco são quantificados em termos de impacto no nível dos RWA, ou em resultados, de acordo com um conjunto de metodologias e modelos internos, formalmente aprovados, documentados, validados e auditados internamente, considerando um nível de significância alinhado com os requisitos de capital no âmbito do Regulamento (EU) 575/2013 (CRR – *Capital Requirements Regulation*) ou Solvência 2 e um horizonte temporal de 1 ano (embora para a carteira de negociação, dada a respetiva natureza, o prazo seja inferior a 1 ano). Os riscos não quantificáveis ou não materiais são considerados através de um buffer adicional ao capital. A aprovação das metodologias de estimação dos impactos dos riscos na atividade do Grupo é da competência do Comité de Risco.

Uma vez estimados os impactos dos diversos riscos sobre a conta de exploração e o balanço do Grupo – em particular, sobre os fundos próprios – o Grupo está em condições de aferir sobre a adequação da sua capacidade de absorção de riscos face ao perfil esperado para a sua atividade.

O Grupo assume uma capacidade de absorção de riscos (RTC – *Risk Taking Capacity*) alinhada com a definição dos rácios de capital regulamentar nos termos da Diretiva 2013/36/EU e do CRR, incluindo alguns ajustamentos por forma a incluir outros elementos ou instrumentos de capital que o Grupo considera apropriados para cobrir os riscos existentes, projetados de forma prudente ao longo do horizonte temporal em análise.

Os resultados do ICAAP são avaliados pela CE e pela CAVR e aprovados pelo CA, constituindo uma das principais fontes para a revisão do RAS e da estratégia de risco do Grupo.

Trimestralmente, o Banco procede à revisão dos pressupostos assumidos no ICAAP, avaliando, nomeadamente: a materialidade dos riscos anteriormente classificados como ‘não materiais’; a atualidade das projeções consideradas nos cenários macroeconómicos; a análise de desvios face ao plano de negócio; a atualização da quantificação dos principais riscos materiais do ICAAP; e o cálculo da capacidade de absorção de riscos. Os resultados desta revisão são reportados ao órgão de gestão do Banco através das suas CE e CAVR.

Os resultados do ICAAP em 31/12/2019 demonstraram que os atuais níveis de capitalização são adequados para o horizonte temporal de 3 anos, quer no cenário-base, quer no cenário de esforço/adverso, o que é confirmado pela monitorização trimestral efetuada pelo Banco.

## Validação e acompanhamento de modelos

Esta função é assegurada pelo Gabinete de Acompanhamento e Validação de Modelos (GAVM), com reporte hierárquico ao Chief Risk Officer.

O GAVM é uma unidade de estrutura da segunda linha de defesa no âmbito da gestão de risco de modelo, funcionalmente independente das áreas responsáveis pelos modelos (*model owners* e *developers*) e da Direção de Auditoria, estando assim assegurada uma adequada segregação de funções. Como missão, deve acompanhar e validar os modelos internos de avaliação de risco e de valorimetria utilizados no BCP e nas entidades que integram o Grupo em Portugal, bem como assegurar, de forma independente, a qualidade e adequação do *framework* de gestão de riscos ao nível dos modelos internos, métricas e completude dos registos a eles associados.

O âmbito de atuação do GAVM abrange, entre outros assuntos, a validação dos modelos internos de risco de crédito de risco, de mercado e dos riscos tratados ao nível do ICAAP, bem como o acompanhamento regular do seu desempenho e evolução. Os resultados dos exercícios de validação e de acompanhamento são reportados ao Subcomité de Acompanhamento e Validação de Modelos e ao Comité de Risco.

Para além das atividades diretamente relacionadas com a função de acompanhamento e validação da performance dos modelos, o GAVM é responsável pela coordenação das atividades de *model risk management* (MRM), incluindo a criação e a manutenção de um repositório completo dos modelos utilizados pelo Banco e o seu acompanhamento e atualização permanentes, através da utilização da ferramenta gestão e de avaliação de risco dos modelos, implementada no Banco como suporte ao *framework* de MRM. A referida ferramenta é suportada num *workflow* funcional e de aprovação que se enquadra num conjunto de requisitos de documentação interna plenamente alinhados com a regulamentação aplicável e com as expectativas da supervisão.

No ano 2019, foram realizadas diversas ações de acompanhamento e validação dos modelos internos em utilização pelo Banco. Essas ações visam, entre outros, reforçar a confiança sobre os modelos, acompanhar o seu desempenho e evolução, assegurando a sua adequação à realidade do negócio e a sua conformidade com os requisitos regulamentares vigentes e boas práticas internacionais, bem como reforçar a capacidade de identificação e reação a alterações da sua qualidade preditiva.

No âmbito da validação de modelos, destacam-se a análise da quantificação de riscos no âmbito do ICAAP, a avaliação qualitativa do ILAAP, a validação do modelo interno para riscos de mercado, a validação dos modelos internos de risco de crédito relativos a Probabilidade de Default (PD) aplicáveis aos segmentos de Retalho, Empresas e Promoção Imobiliária e do modelo de *Slotting Criteria* (SL) aplicado a Project Finance, bem como dos modelos de perda em caso de incumprimento (LGD) e de fatores de conversão de crédito (CCF). Destaca-se ainda a preparação dos novos *templates* de reporte sobre os resultados de validação dos modelos internos de risco de crédito à luz das Instruções do BCE (*Instructions for reporting the validation results of internal models*).

É responsabilidade do GAVM manter um processo de validação robusto e documentado para os sistemas e modelos internos de risco, em linha com a regulamentação em vigor, desafiando os sistemas e modelos existentes. Nesse sentido, desenvolve e aplica procedimentos e metodologias de validação capazes de assegurar uma avaliação adequada dos modelos e o alinhamento com os crescentes desafios regulamentares, com o reforço significativo (i) do âmbito dos exercícios de validação, (ii) da profundidade das análises realizadas e (iii) da transparência e auditabilidade do trabalho realizado.

No âmbito do acompanhamento de modelos, o GAVM tem também a responsabilidade de coordenar e apoiar a preparação das inspeções on-site do TRIM (*Targeted Review on Internal Models*), bem como assegurar a resposta, em colaboração com restantes áreas do Banco, aos pedidos efetuados no âmbito do TRIM e dos exercícios regulamentares de Benchmarking, ambos promovidos pela Supervisão.

De salientar, pela sua importância e recursos alocados, a participação do GAVM nas inspeções on-site do TRIM sobre modelos de PD associados a *Low Default Portfolios* e LGD Corporate e sobre o modelo CCF.

## Plano de Recuperação

Nos termos da legislação aplicável - a Diretiva 2014/59/UE e a respetiva transposição para o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) através do DL 23-A/2015, de 26 de março - o Grupo atualiza anualmente o Plano de Recuperação para o seu negócio e atividades, através do qual se define um conjunto alargado de diversos indicadores-chave, os quais são monitorizados em permanência, permitindo uma atuação imediata da gestão sempre que os desvios excedem determinados patamares (igualmente definidos no Plano), sendo obrigatoriamente reportados aos órgãos de gestão e de supervisão do Grupo.

Com efeito, a partir da análise estratégica e do estabelecimento de cenários possíveis para a evolução do negócio e da envolvente externa e da modelização de todas as variáveis, medidas e cenários considerados relevantes, a evolução do negócio do Grupo é permanentemente acompanhada, à luz do Plano de Recuperação e dos respetivos indicadores.

No Plano de Recuperação definem-se prioridades, responsabilidades e medidas específicas a tomar na ocorrência de uma situação de contingência de capital e/ou de liquidez, suportado num sistema de sinais de alerta precoce (EWS – *Early Warning Signals*) destinado a antecipar a ocorrência de eventuais crises, nomeadamente, de liquidez. Simultaneamente, o Plano de Recuperação contém um guia de implementação conciso (“*playbook*”), visando fornecer informação chave que permita uma tomada de decisão rápida numa situação de crise.

O Plano de Recuperação do Grupo integra o Plano de Recuperação do Bank Millennium (Polónia) e está alinhado com a definição do *framework* de continuidade de negócio e respetivos planos (ver secção de risco operacional), com o Plano de Comunicação com o mercado e *stakeholders* (em situações de contingência) e com os resultados dos processos de avaliação da adequação de capital e liquidez atrás referidos (ICAAP e ILAAP).

## Ratings do BCP

Durante o ano de 2019, assistiu-se a uma melhoria dos indicadores macroeconómicos em Portugal, nomeadamente, a redução da vulnerabilidade externa e a consolidação orçamental, sendo esperado um défice orçamental de 0,1% do PIB em 2019. Adicionalmente, a economia portuguesa continua a registar taxas de crescimento do PIB acima da média da Zona Euro.

De realçar também as melhorias na sustentabilidade da dívida pública, progresso reconhecido pelas agências de *rating*, em particular, a *Standard & Poor's*, que, em 15 de março de 2019, reviu em alta o *rating* da República Portuguesa, de BBB- para BBB, e a DBRS, que, em 4 de outubro de 2019, reviu em alta o *rating* da República Portuguesa, de BBB para BBB (high).

Os bancos portugueses continuaram a desenvolver a sua atividade num contexto desafiante durante 2019, com o BCE a anunciar novas descidas das taxas de juro, que já se encontravam em níveis bastante reduzidos.

Esta envolvente condiciona a evolução da margem financeira. No entanto e nalguns casos, o impacto negativo na margem foi compensado pelo novo sistema de *tiering* anunciado pelo BCE, por ganhos de *trading* e pela continuação da redução dos custos operacionais e do custo do risco.

É ainda de assinalar o progresso alcançado na melhoria da qualidade dos ativos dos bancos portugueses – através da redução de NPE –, bem como o reforço dos níveis de capital e rentabilidade, permitindo perspectivas mais favoráveis relativamente ao desempenho do setor bancário português.

Não obstante a redução significativa de ativos problemáticos por parte dos bancos portugueses, estes continuam com valores elevados nos respetivos balanços, mantendo-se, a par da rentabilidade, como uma das principais preocupações das agências de *rating*.

Em 2019, as quatro agências de *rating* reconheceram o progresso do BCP na implementação do seu plano estratégico:

Em 1 de abril, a Moody's melhorou a notação de *rating* de depósitos para Ba1 e de dívida sénior para Ba2 e em 24 de julho, a Moody's, na sequência de um upgrade do *rating* da República portuguesa, melhorou o *rating* de depósitos para Baa3 e de dívida sénior para Ba1. Estas ações da Moody's refletem a melhoria do perfil de crédito do BCP através da redução significativa do *stock* de ativos problemáticos e da melhoria da rentabilidade doméstica a par da expectativa da Moody's de que os fundamentais financeiros do banco continuem a melhorar em 2019. Reflete ainda a expectativa da Moody's de que o BCP vá emitir um adicional de 1,2 mil milhões de euros de dívida (líquido de amortizações) para cumprir com os requisitos de MREL até final de junho de 2022.

Em 3 de junho, a DBRS melhorou a notação de *rating* dos Depósitos de longo prazo em um nível, de BBB (*low*) para BBB e o *rating* de longo prazo de Dívida Sénior de BB (*High*) para BBB (*low*), refletindo a melhoria da rentabilidade, suportada pela melhoria dos resultados em Portugal, a manutenção de elevados níveis de eficiência, a redução do custo do risco e a aceleração da redução dos NPE.

Em 10 e 30 de outubro, a *Standard & Poor's* e a *Fitch Ratings*, respetivamente, viraram em alta o *Outlook* do BCP, de estável para positivo.

Upgrades de *rating* em 2019 reconhecem a melhoria da rentabilidade, da qualidade do ativo e dos modelos de negócio do BCP



**Moody's**

<i>Baseline Credit Assessment</i>	ba2
<i>Adjusted Baseline Credit Assessment</i>	ba2
Avaliação de risco de Contraparte LP / CP	Baa3 (cr) / P-3 (cr)
<i>Rating</i> de Risco de Contraparte LP / CP	Baa3 / P-3
Depósitos LP / CP	Baa3/P-3
Dívida Sénior LP / CP	Ba1/NP
Dívida Sénior Não Preferencial	B1
<i>Outlook</i> depósitos / sénior	Estável
Dívida Subordinada - MTN	(P) B1
Dívida Subordinada	B1
<i>Additional Tier 1</i>	B3 (hyb)
Outra dívida de curto prazo	P (NP)
Obrigações Hipotecárias	Aa3

**Ações de Rating**

**22 de janeiro de 2019** - Atribuição do rating de AT1 de 'Caa1 (hyb)'.

**1 de abril de 2019** - *Upgrade* da notação de *rating* de Depósitos, de 'Ba3' para 'Ba1', e do *rating* de Dívida Sénior de longo prazo, de 'Ba3' para 'Ba2'. Revisão em alta do *Baseline Credit Assessment* (BCA) e do BCA ajustado, de 'b1' para 'ba3', do *rating* de Dívida Subordinada, de 'B2 para 'B1', do *rating* de *Additional Tier 1*, de 'Caa1 (hyb)' para 'B3 (hyb)' e do *Rating* de Risco de Contraparte, de 'Ba1/Not-Prime' para 'Baa3/Prime-3'.

**14 de maio de 2019** - Atribuição do rating de Dívida Sénior Não Preferencial de 'B1'.

**24 de julho de 2019** - *Upgrade* da notação de rating de Depósitos, de 'Ba1/Not Prime' para 'Baa3/Prime-3', do *rating* de Dívida Sénior, de 'Ba2' para 'Ba1', e das notações de *rating* do *Baseline Credit Assessment* (BCA) e do BCA ajustado, de 'ba3' para 'ba2'.

**Standard & Poor's**

<i>Stand-alone credit profile</i> (SACP)	bb
<i>Rating</i> de Contraparte de resolução LP / CP	BBB- / A-3
<i>Rating</i> de Emitente LP / CP	BB / B
Dívida Sénior	BB
Dívida Sénior Não Preferencial	B+
<i>Outlook</i>	Positivo
Dívida subordinada	B
<i>Additional Tier 1</i>	CCC+

**Ações de Rating**

**22 de janeiro de 2019** - Confirmação do *rating* de AT1 em 'CCC+'.

**10 de maio de 2019** - Atribuição do rating de Dívida Sénior Não Preferencial de 'B+'.

**10 de outubro de 2019** - Confirmação dos *ratings* de Emitente de longo e curto prazo em 'BB/B' e dos *ratings* de Contraparte de resolução de longo e curto prazo em 'BBB-/A-3'. Revisão em alta do outlook, de estável para positivo.

**Fitch Ratings**

<i>Viability Rating</i>	bb
Suporte	5
<i>Floor</i> de Suporte	Sem <i>Floor</i>
Depósitos LP / CP	BB / B
Dívida Sénior LP / CP	BB / B
Dívida Sénior Não Preferencial	BB
<i>Outlook</i>	Positivo
Dívida Subordinada <i>Lower Tier 2</i>	BB-
<i>Additional Tier 1</i>	B-
Obrigações Hipotecárias	BBB+

**Ações de Rating**

**22 de janeiro de 2019** - Atribuição do rating de AT1 de 'B-'.

**20 de maio de 2019** - Atribuição do rating de Dívida Sénior Não Preferencial de 'BB'.

**30 de outubro de 2019** - Confirmação do *Viability Rating* em 'bb' e revisão em alta do outlook, de estável para positivo.

**DBRS**

Intrínseco	BBB ( <i>low</i> )
Obrigações críticas	BBB ( <i>high</i> ) / R-1 ( <i>low</i> )
Depósitos LP / CP	BBB / R-2 ( <i>high</i> )
Dívida Sénior LP / CP	BBB ( <i>low</i> ) / R-2 ( <i>middle</i> )
Dívida Sénior Não Preferencial	BB ( <i>high</i> )
Tendência	Estável
Dívida Subordinada	BB
<i>Additional Tier 1</i>	B
Obrigações Hipotecárias	A

**Ações de Rating**

**22 de janeiro de 2019** - Atribuição do rating de AT1 de 'B (*low*)'.

**16 de maio de 2019** - Atribuição do rating de Dívida Sénior Não Preferencial de 'BB'.

**3 de junho 2019** - *Upgrade* da notação de rating intrínseco de 'BB (*high*)' para 'BBB (*low*)'; das Obrigações Críticas de 'BBB' para 'BBB (*high*)'; dos Depósitos de 'BBB (*low*)' para 'BBB'; da Dívida Sénior de 'BB (*high*)' para 'BBB (*low*)'; da Dívida Sénior Não Preferencial de 'BB' para 'BB (*high*)'; e da Dívida Subordinada de 'BB (*low*)' para 'BB'.

## Capital

De acordo com a nossa interpretação da CRD IV/CRR à data, o rácio CET1 estimado em 31 de dezembro de 2019, fixou-se em 12,2% em base *phased-in* e em *fully implemented*, em linha com os valores em idêntico período de 2018 (12,1% em base *phased-in* e 12,0% em *fully implemented*) e acima dos rácios mínimos exigidos no âmbito do SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*) para o ano de 2019 (CET1 9,625%, T1 11,125% e Total 13,125%).

A evolução do rácio CET1 *phased-in* no ano de 2019 reflete sobretudo os seguintes impactos:

- a progressão do *phased-in* contemplando a aplicação do resultado do SREP para 2019 determinaram um aumento do CET1 de 47 milhões de euros e dos riscos ponderados de 53 milhões de euros (+10 pontos base *phased-in*);
- a introdução da IFRS 16 originou um aumento dos ativos ponderados de 256 milhões de euros (-7 pontos base no *phased-in*);
- a aquisição do Euro Bank S.A., pelo Bank Millennium da Polónia, efetivada em maio de 2019, determinou um aumento do CET1 de 32 milhões de euros e dos riscos ponderados de 2.067 milhões de euros (-49 pontos base no *phased-in*);
- a redução da taxa de desconto das responsabilidades do fundo de pensões em consequência da descida das taxas de juro, ainda que parcialmente compensada pela valorização do fundo, originou uma diminuição do CET1 de 389 milhões de euros e dos ativos ponderados de 148 milhões de euros (-89 pontos base no *phased-in*).

A evolução dos rácios Tier 1 e Total em 2019 foi também influenciada pelos seguintes impactos:

- colocação em janeiro da emissão de obrigações perpétuas, representativas de dívida subordinada, classificada como instrumento de fundos próprios adicionais de nível 1 (AT1), no montante de 400 milhões de euros (+96 pontos base nos rácios Tier 1 e Total *phased-in*);
- Bank Millennium, S.A. na Polónia concluiu, também em janeiro, uma emissão de obrigações representativas de dívida subordinada, classificada como instrumento de fundos próprios de nível 2 (Tier 2), no montante de 830 milhões de zlotys (+10 pontos base no rácio Total *phased-in*).

A geração orgânica de capital, incluindo os resultados líquidos positivos acumulados de 2019, contribuiu de forma significativa para o bom desempenho dos fundos próprios neste período.

### RÁCIOS DE SOLVABILIDADE

(Milhões de Euros)

	31 dec. 19	31 dez. 18	31 dec. 19	31 dez. 18
	<i>PHASED-IN</i>		<i>FULLY IMPLEMENTED</i>	
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>				
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	5,508	5,047	5,496	5,024
<i>Tier 1</i>	6,012	5,121	6,000	5,102
<b>FUNDOS PRÓPRIOS TOTAIS</b>	7,036	5,688	7,028	5,663
<b>RISCOS PONDERADOS</b>	45,031	41,883	44,972	41,819
(*)				
CET1	12.2%	12.1%	12.2%	12.0%
<i>Tier 1</i>	13.4%	12.2%	13.3%	12.2%
Total	15.6%	13.6%	15.6%	13.5%

(\*) Inclui os resultados líquidos acumulados em cada período.

Em 12 de março de 2020, através de um comunicado à imprensa, o Banco Central Europeu deu a conhecer aos bancos um conjunto de medidas a adotar por forma a garantir a capacidade de financiamento às famílias e empresas com dificuldades temporárias, devido aos efeitos económicos que se fazem sentir a nível mundial. As medidas de supervisão acordadas visam apoiar os bancos no serviço à economia e na abordagem operacional aos desafios que se perspetivam, incluindo a pressão sobre os seus colaboradores.

Os *buffers* de capital foram projetados com o objetivo de permitir aos bancos suportar situações adversas e tendo o setor bancário europeu constituído um montante significativo dos mesmos, o BCE permitirá que os bancos operem temporariamente abaixo do nível de capital definido pela orientação de Pilar 2 (P2G) e pelo *buffer* de conservação de capital (CCB).

Os bancos poderão também usar, parcialmente, instrumentos de capital que não se qualifiquem como fundos próprios principais de nível 1 (CET1), como por exemplo, instrumentos adicionais de níveis 1 ou 2, para fazer face aos requisitos de Pilar 2 (P2R).

Esta decisão antecipa uma medida que estava inicialmente programada para entrar em vigor em janeiro de 2021, como parte da última revisão da Diretiva Requisitos de Capital (CRD V).

Apesar destas medidas fornecerem um alívio significativo de capital, o Banco não dispõe, de momento, dados objetivos que permitam estimar os impactos desta crise na sua atividade.

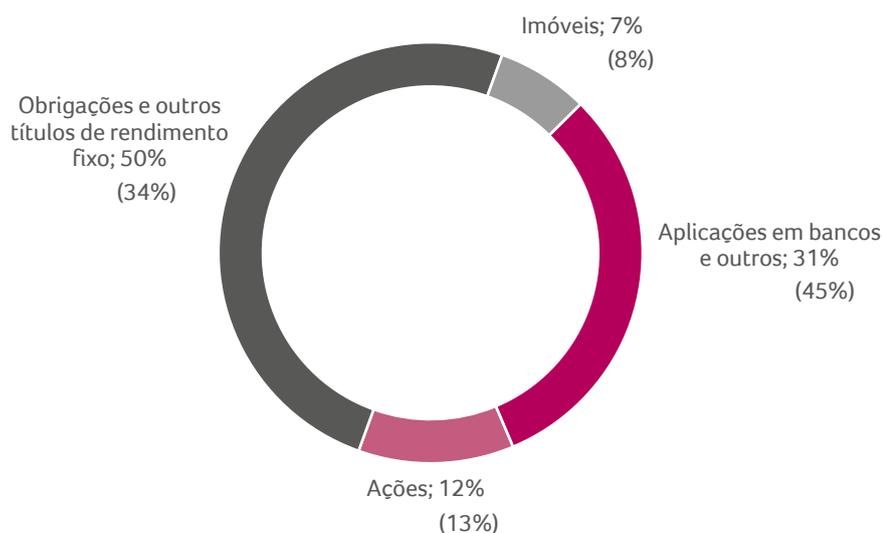
## Fundo de pensões

As responsabilidades do Grupo Banco Comercial Português estão relacionadas com o pagamento aos seus colaboradores de pensões de reforma por velhice, pensões de reforma por invalidez e pensões de sobrevivência. Em 31 de dezembro de 2019, estas responsabilidades totalizaram 3.490 milhões de euros, comparando com 3.066 milhões de euros relevados no final do ano anterior.

No final de 2019 os ativos do Fundo de Pensões ascenderam a 3.501 milhões de euros (3.078 milhões de euros em 31 de dezembro de 2018) e evidenciaram uma taxa de rendibilidade positiva de 8,1%, que compara favoravelmente com a taxa de 2,1% considerada nos pressupostos atuariais. De salientar que esta taxa foi reduzida de 2,1% para 1,6% no final do primeiro semestre de 2019 e para 1,4% no final do ano.

Em 31 de dezembro de 2019, a estrutura da carteira de ativos do Fundo de Pensões evidencia, face ao ano anterior, um aumento do investimento em obrigações e outros títulos de rendimento fixo e, como contrapartida, uma redução da categoria de aplicações em bancos e outros ativos. No final dos anos de 2019 e 2018, a carteira de ativos do Fundo de Pensões apresentava a seguinte distribuição para as principais categorias de ativos:

### ESTRUTURA DA CARTEIRA DE ATIVOS DO FUNDO DE PENSÕES EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019



(xx%) Proporção em 31 de dezembro de 2018

Os principais pressupostos atuariais utilizados para efeitos da determinação do montante das responsabilidades nos exercícios de 2019, 2018 e 2017 foram os seguintes:

<b>PRESSUPOSTOS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Taxa de desconto	1,40%	2,10%	2,10%
Taxa de crescimento salarial	0,75%	0,25% até 2019 0,75% após 2019	0,25% até 2019 0,75% após 2019
Taxa de crescimento das pensões	0,50%	0% até 2019 0,5% após 2019	0% até 2019 0,5% após 2019
Taxa de rendimento do fundo	1,40%	2,10%	2,10%
Tábuas de mortalidade			
Homens	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Mulheres	TV 88/90 - três anos	TV 88/90 - três anos	TV 88/90 - três anos
Taxa de invalidez	Não aplicada	Não aplicada	Não aplicada
Taxa de turnover	Não aplicada	Não aplicada	Não aplicada
Idade normal de reforma	66 anos e 5 meses	66 anos e 4 meses	66 anos e 3 meses
Taxa de crescimento do salário total para efeitos da Segurança Social	1,75%	1,75%	1,75%
Taxa de revalorização dos salários/pensões da Segurança Social	1,00%	1,00%	1,00%

No final de dezembro de 2016 foi celebrado um acordo de revisão do ACT – Acordo Coletivo de Trabalho entre o Grupo BCP e os Sindicatos representativos dos trabalhadores do grupo, cujos impactos foram reconhecidos na conta de exploração consolidada. O “Sindicato dos Bancários do Norte” apenas formalizou a aceitação das alterações ao ACT em abril de 2017, pelo que o respetivo impacto apenas foi reconhecido no primeiro semestre de 2017.

No final de 2017 o contrato constitutivo do Fundo de Pensões do Grupo foi alterado no sentido de incorporar as responsabilidades que estavam diretamente a cargo das empresas (responsabilidades extra-fundo), bem como as alterações introduzidas nos Acordos Coletivos de Trabalho do Grupo, em termos de benefícios de reforma.

Em setembro de 2019, o Banco celebrou um acordo com os sindicatos de trabalhadores sobre a revisão das tabelas salariais e outras cláusulas pecuniárias para os anos de 2018 e 2019, com referência a 1 de janeiro de 2018 e a 1 de janeiro de 2019, respetivamente. Este acordo estabelece, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2018, a atualização do salário base em 0,75% até ao nível 6 e de 0,50% dos níveis 7 a 20 e o aumento de outras cláusulas de expressão pecuniária, tais como o subsídio de almoço, diuturnidades, entre outras.

As diferenças atuariais reconhecidas em 2019 foram negativas em 285 milhões de euros, antes de impostos (98 milhões de euros, antes de impostos, de desvios atuariais também negativos em 2018) e incluem 182 milhões de euros de desvios financeiros positivos relacionados com o diferencial entre o rendimento esperado e o rendimento do Fundo de Pensões, 367 milhões de euros de perdas atuariais apuradas na sequência da redução da taxa de desconto e 100 milhões de euros de desvios atuariais negativos apurados entre as responsabilidades esperadas e as efetivamente verificadas.

Os principais indicadores do Fundo de Pensões com referência ao final dos exercícios de 2019, 2018 e 2017 encontram-se sistematizados no quadro seguinte:

<b>PRINCIPAIS INDICADORES</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Responsabilidades com pensões	3 490	3 066	3 050
Nível mínimo de responsabilidades a cobrir*	3 431	3 015	2 997
Valor do Fundo de Pensões	3 501	3 078	3 166
Cobertura de responsabilidades	100,3%	100,4%	103,8%
Cobertura do nível mínimo de responsabilidades*	102,0%	102,1%	105,7%
Rendibilidade do Fundo de Pensões	8,1%	0,2%	4,2%
(Ganhos) / Perdas atuariais	285	98	-29

\* De acordo com os requisitos do Banco de Portugal

Em 31 de dezembro de 2019, as responsabilidades do Grupo evidenciavam um grau de cobertura de 100%, encontrando-se desta forma totalmente financiadas em níveis superiores aos limites mínimos definidos pelo Banco de Portugal.

## Informação sobre tendências

Apesar da manutenção da retoma económica em Portugal, da estabilização do setor bancário e da redução do nível de endividamento do setor público e privado, os bancos portugueses continuaram a desenvolver a sua atividade numa envolvente desafiante em 2019. Os bancos operam num contexto de taxas de juro bastante reduzidas, o que pressiona a margem financeira. Para além disso, os bancos portugueses têm, no seu balanço, um montante ainda significativo de ativos não geradores de juros. A envolvente caracteriza-se ainda por uma rápida evolução tecnológica e na sequência da *Payment Services Directive 2* (PSD2) pela concorrência de novos participantes no mercado (*Fintech*). Existem ainda novas exigências regulamentares, nomeadamente a adoção da IFRS16 desde janeiro de 2019.

As projeções do Banco de Portugal para a economia portuguesa ao longo do período 2019-22 apontam para o abrandamento da atividade económica, convergindo para o crescimento esperado do PIB na Área Euro. O PIB deverá apresentar crescimentos médios anuais de 2,0% em 2019, 1,7% em 2020 e 1,6% em 2021 e 2022. Perspetiva-se que, durante os anos 2019-22, o contributo das exportações líquidas perca preponderância para o crescimento do PIB. O défice público ficou em 0,1% do PIB em 2019, o que representa o valor mais baixo desde que Portugal entrou para a área do Euro. É esperado um excedente orçamental em 2020.

No final de 2019, todas as agências de *rating* atribuem uma notação de *investment grade* à República Portuguesa, o que se traduziu, em conjunto com a melhoria da perceção do mercado face à economia portuguesa, na redução acentuada dos prémios de risco soberano e dos bancos.

De acordo com o Banco de Portugal, os recursos captados pelos bancos nacionais junto do BCE diminuíram para 17,3 mil milhões de euros no final de 2019, o que é consistente com a tendência geral apresentada desde a segunda metade de 2013. Esta evolução traduz a melhoria na posição de liquidez dos bancos nacionais, a qual tem beneficiado de um comportamento resiliente ao nível dos depósitos, nomeadamente de particulares (+5,3% taxa de variação anual em dezembro de 2019, com os depósitos à vista a aumentarem 8,8% em termos homólogos).

Adicionalmente, o processo de desalavancagem do setor financeiro português prossegue, com a carteira total de crédito a particulares a registar uma variação de 3,5% e o crédito a empresas a aumentar 2,6%, em termos homólogos, em dezembro de 2019, respetivamente. Note-se que o rácio de transformação do setor bancário em Portugal se encontrava em 88% no final de setembro de 2019 face a 128% no final de 2012 e a 158% no final de 2010.

O crédito concedido pelo BCP tem vindo a reduzir-se, mas reflete duas dinâmicas diferentes: em dezembro de 2019, a carteira de NPE reduziu-se 1,3 mil milhões de euros e a carteira *performing* aumentou 5,0 mil milhões de euros, dos quais 3 mil milhões relacionados com a aquisição do Eurobank, na Polónia (em Portugal: a carteira de NPE reduziu-se 1,6 mil milhões de euros e a carteira *performing* aumentou 1,1 mil milhões de euros). Em paralelo, os depósitos têm vindo também a aumentar: +4,6% em termos homólogos, em Portugal, em dezembro de 2019. Como o BCP tem excesso de liquidez (rácio de *loans-to-deposits* ficou em 86% em dezembro de 2019), decidiu reduzir o seu recurso ao financiamento líquido obtido junto do BCE para 0,3 mil milhões de euros em dezembro de 2019.

O BCP era, no final de dezembro de 2019, o maior banco privado com base em Portugal em termos de volumes de negócios, apresentando uma situação patrimonial robusta, com um rácio CET1 *fully implemented* de 12,2%, acima dos requisitos regulamentares (SREP), e com um rácio de crédito sobre depósitos de 86%.

A manutenção das taxas de juro do mercado monetário em valores muito reduzidos tem contribuído para a diminuição do *spread* sobre os depósitos a prazo dos bancos portugueses, mais do que compensando a redução dos *spreads* no crédito. As taxas de juro dos depósitos a prazo atingiram no final de dezembro de 2019 valores em cerca de 10 pontos base e a taxa média da carteira de depósitos a prazo deverá convergir para estes níveis no decurso do ano.

O efeito preço na margem financeira deverá manter-se globalmente positivo, refletindo a melhoria da margem de juros com Clientes (diferencial entre a taxa global do crédito e a taxa global a que os bancos remuneram os depósitos). A rentabilidade dos bancos portugueses deverá continuar a ser condicionada pelas perspetivas de prolongamento do ambiente de baixas taxas de juro de curto prazo.

Várias instituições deverão continuar a implementar planos de reestruturação, visando o aumento da eficiência operacional e o ajustamento dos modelos de negócio, traduzindo-se na diminuição do número de sucursais e de empregados e na libertação de capital alocado a atividades não *core*. A rentabilidade do setor bancário continua ainda a ser afetada por um elevado *stock* de NPE, com impacto na geração orgânica de capital.

A geração orgânica de capital continua a ser ainda condicionada pelo ambiente de reduzidas taxas de juro, com impacto no desconhecimento de DTAs e na revisão em baixa da taxa de desconto do fundo de pensões.

Existe um foco acrescido na gestão do *stock* de ativos problemáticos e dos respetivos níveis de cobertura por imparidades de balanço. O BCP apresentou recentemente um novo Plano Estratégico (Plano Mobilizar: Ambições e Plano Estratégico para 2021) que compreende um novo objetivo de redução de NPE: Redução do *stock* de NPE para cerca de 3 mil milhões de euros em 2021.

No que concerne a empréstimos hipotecários concedidos pelo Bank Millennium indexados ao franco suíço, existem riscos relacionados com sentenças emitidas por tribunais polacos em ações judiciais individuais, instauradas contra os bancos (incluindo o Bank Millennium) por mutuários em empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira.

Até à data, a grande maioria das sentenças nas ações judiciais que envolvem o Bank Millennium têm sido a seu favor. No entanto, deve ser tomado em consideração o risco significativo de que tais veredictos favoráveis podem eventualmente sofrer alterações, resultando em decisões relativas aos processos que se encontram pendentes que poderão não ser de acordo com as expectativas do Bank Millennium. Se tal risco se materializar, poderá ter um impacto negativo significativo no Bank Millennium.

No dia 3 de outubro de 2019, o TJUE emitiu uma decisão sobre o processo n.º C-260/18. A decisão emitida contém interpretações legais a questões preliminares formuladas pelo Tribunal Distrital de Varsóvia no âmbito da sua análise do processo contra o Raiffeisen Bank International AG, relativo a empréstimos indexados a CHF. A decisão do TJUE, em conjunto com a interpretação da Legislação da União Europeia, deverá prevalecer na resolução de processos em tribunais nacionais.

A decisão do TJUE concerne apenas a situações em que o tribunal nacional determinou previamente que as cláusulas do contrato são abusivas. É da competência exclusiva dos tribunais nacionais avaliar, no decorrer dos processos judiciais, se uma cláusula particular de um contrato pode ser identificada como abusiva de acordo com as circunstâncias do processo. Pode ser assumido, com razoabilidade, que os processos judiciais relacionados com empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira serão examinados mais profundamente pelos tribunais nacionais dentro do enquadramento dos processos considerados, de onde poderão emergir interpretações legais adicionais, relevantes para a avaliação dos riscos associados ao objeto dos processos. Este facto demonstra a necessidade de constante análise destas questões. Poderão, também, ser requeridos pedidos adicionais de clarificação e de decisão dirigidos ao TJUE e ao Supremo Tribunal da Polónia com potencial impacto na resolução destes processos judiciais.

Em 2019, o Bank Millennium possuía 2.010 contratos relativos a empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira sob litígio individual, sendo o montante total reclamado pelos autores das queixas PLN 203 milhões (Euros 47,74 milhões). Até 31 de dezembro de 2019, apenas 19 destes processos receberam veredicto final, sendo a sua grande maioria de acordo com os interesses do Bank Millennium. O processo encontra-se pendente.

De acordo com a Polish Bank Association (ZBP), em 2019, mais de 70% dos processos relativos a empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira obtiveram veredicto final favorável para as instituições bancárias envolvidas em processos com este objeto. No entanto, após a emissão da decisão do TJUE a 3 de outubro de 2019, relativa ao processo n.º C-260/18, existe o risco de alteração deste cenário favorável para os bancos.

Tendo em consideração o aumento do risco legal relativo aos empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira, o Bank Millennium registou uma provisão no montante de PLN 223 milhões (52,45 milhões de euros) para risco legal. A metodologia desenvolvida pelo Bank Millennium é baseada nos seguintes parâmetros principais: (i) o número de processos judiciais atuais (incluindo ações coletivas) e o potencial número de processos judiciais futuros que surgirão dentro de um horizonte temporal específico (3 anos); (ii) o montante da perda potencial do Bank Millennium em caso de uma sentença específica do tribunal (três cenários negativos foram tomados em consideração); e, (iii) a probabilidade de obter um veredicto judicial específico, calculado com base em estatísticas de sentenças no setor bancário da Polónia e em pareceres legais obtidos. A variação no nível de provisões ou em perdas concretas dependerá das decisões finais do tribunal sobre cada processo e do número de processos judiciais.

O Bank Millennium procede a uma série de ações em diferentes níveis relativamente a diversos acionistas, de modo a mitigar o risco legal e o risco de litígio relacionado com o portfólio de empréstimos hipotecários indexados a moeda estrangeira. O Bank Millennium está recetivo à negociação caso-a-caso de condições favoráveis para reembolso antecipado (parcial ou total), ou à conversão de empréstimos para PLN. Por outro lado, o Bank Millennium continuará a tomar todas as ações possíveis para proteger os seus interesses em tribunal e, ao mesmo tempo, estará recetivo a encontrar acordos com os clientes em tribunal, sob condições razoáveis.

Não é possível ainda determinar qual o impacto final que a resolução do BES poderá ter para o BCP, enquanto instituição participante do fundo de resolução criado pelo Decreto-Lei n.º 31-A/2012, de 10 de fevereiro (o “Fundo de Resolução”).

Em comunicado de 17 de junho de 2019, o Fundo de Resolução divulgou um conjunto de esclarecimentos relacionados com o pagamento devido em 2019 no âmbito do acordo de capitalização contingente celebrado com o Novo Banco, nomeadamente:

- Para haver pagamentos por parte do Fundo de Resolução (limitados a um máximo de 3.890 milhões de euros durante toda a vida do mecanismo) é necessário que ocorram perdas nos ativos abrangidos pelo mecanismo contingente e que os rácios de capital do Novo Banco se situem em nível inferior aos limiares de referência acordados;
- O pagamento a efetuar pelo Fundo de Resolução corresponde ao menor valor entre as perdas acumuladas nos ativos abrangidos e o montante necessário para repor os rácios de capital acima do limiar mínimo de referência;
- Os rácios de capital de referência estão, nos anos de 2017, 2018 e 2019, ancorados aos requisitos regulamentares aplicáveis ao Novo Banco (rácio de 11,25% e de 12,75%, respetivamente, para CET1 e Tier 1), mas, a partir de 2020, o rácio de referência corresponde a um rácio de CET1 de 12%;
- O valor de referência inicial da carteira que integra o mecanismo de capitalização contingente era à data de 30 de junho de 2016 de 7.838 milhões de euros (valor contabilístico dos respetivos ativos, líquido de imparidades), e o valor da carteira, a 31 de dezembro de 2018, ascendia a cerca de 3.920 milhões de euros (valor contabilístico dos respetivos ativos líquido de imparidades);
- As perdas acumuladas pelos ativos abrangidos e pela respetiva gestão, entre 30 de junho de 2016 (a data de referência do mecanismo) e 31 de dezembro de 2018, correspondem a 2.661 milhões de euros. Deste montante, o Fundo de Resolução pagou em 2018, de acordo com os termos e condições do mecanismo de capitalização contingente, cerca de 792 milhões de euros, pelo que o valor de perdas não suportado pelo Fundo era, no final de 2018, de aproximadamente 1.869 milhões de euros;
- O montante necessário para que, com referência ao exercício de 2018, os rácios de capital do Novo Banco se mantenham nos níveis acordados é de 1.149 milhões de euros. O valor a pagar pelo Fundo de Resolução resulta da comparação entre o montante de 1.869 milhões de euros (perda acumulada nos ativos abrangidos não suportada pelo Fundo) e o montante de 1.149 milhões de euros e corresponde ao menor desses valores, i.e., 1.149 milhões de euros.

Em 24 de maio de 2018, o Fundo de Resolução realizou o pagamento ao Novo Banco resultante da aplicação do mecanismo relativamente aos resultados divulgados para 2017. O valor pago foi de 792 milhões de euros, tendo o Fundo utilizado os seus recursos próprios, resultantes das contribuições pagas, direta ou indiretamente pelo setor bancário, complementados por um empréstimo do Estado, no montante de 430 milhões de euros, no âmbito do acordo-quadro celebrado entre o Estado Português e o Fundo de Resolução em outubro de 2017. Na apresentação de resultados de 2018, a 1 de março de 2019, o Novo Banco refere que irá solicitar uma compensação de 1.149 milhões de euros ao abrigo do Mecanismo de Capital Contingente. O Fundo de Resolução procedeu ao pagamento ao Novo Banco da verba apurada relativamente ao exercício de 2018 em 6 de maio de 2019, no montante de 1.149 milhões de euros. Para este efeito, o Fundo de Resolução utilizou os seus recursos próprios e recorreu adicionalmente a um empréstimo junto do Estado, no montante de 850 milhões de euros, que corresponde ao limite máximo de financiamento anual acordado entre o Fundo de Resolução e o Estado. O valor pago pelo fundo de resolução ao Novo Banco em dois anos foi de 1.941 milhões de euros.

De acordo com comunicado do Novo Banco referentes aos resultados de 2019, o Novo Banco irá solicitar uma compensação de Euros 1.037 milhões ao abrigo do Mecanismo de Capital Contingente, tal como estipulado no contrato de venda. O valor total das compensações solicitadas em 2017 e 2018 e a solicitar relativamente a 2019 totalizam 2,98 mil milhões de euros. O montante máximo de compensação estabelecido no CCA é de 3,89 mil milhões de euros.

Em 31 de dezembro de 2019, o Novo Banco era detido pela Lone Star e pelo Fundo de Resolução, com uma percentagem do capital social de 75% e de 25%, respetivamente.

O Banco foi notificado pelo Banco de Portugal sobre a decisão do Conselho Único de Resolução relativa ao requisito mínimo para o MREL para o grupo de resolução liderado pelo Banco, a nível subconsolidado, que inclui as operações em Portugal, na Suíça e em Caimão, e exclui as operações baseadas em Moçambique e na Polónia (o "Grupo de Resolução").

O requisito do MREL foi fixado em 25,98% dos RWA do grupo de resolução baseado na informação a 31 de dezembro de 2017. Além disso, o Banco foi informado de que o requisito do MREL deve ser cumprido até 1 de julho de 2022.

Estes requisitos estão totalmente alinhados com as expectativas do Banco e são em geral consistentes com as projeções de financiamento já incluídas no Plano Estratégico do Banco para o período 2018-2021, que sustenta os objetivos estratégicos de médio prazo divulgados ao mercado com o anúncio dos resultados dos primeiros seis meses de 2018. No entanto, deve notar-se que o requisito do MREL pode ser ajustado no futuro pelas autoridades competentes, para refletir a sua avaliação dos riscos subjacentes, a evolução dos negócios ou as alterações no perfil dos ativos e passivos do Banco.

O Covid-19 tem vindo a afetar um conjunto muito alargado de países, tendo infetado milhares pessoas em todo o mundo. Os dados conhecidos sugerem que estes números vão continuar a aumentar. Tendo presente o alastrar desta situação em termos mundiais, e em particular em algumas economias da zona Euro, o Banco considera ainda ser prematuro estimar eventuais impactos. Contudo, salienta-se que têm sido emitidas notas por parte de entidades supranacionais e agências de rating no sentido da revisão em baixa das perspetivas de crescimento económico mundial e Europeu em 2020.

O Banco, enquanto casa-mãe de um grupo financeiro está a seguir um “Plano de Contingência” adaptado ao cenário de pandemia, que foi atualizado especificamente para a crise que se vive, tendo criado um Gabinete de Gestão de Crise específico para este efeito.

Neste contexto, em linha com as orientações emitidas pelas autoridades e entidades de supervisão, com os quais o Banco mantém contactos regulares, o Banco definiu um plano de ação destinado a proteger os Clientes e Colaboradores, minimizar as possibilidades de contágio e assegurar a continuidade operacional do negócio. Foram também emitidas orientações destinadas a prestadores de serviços.

O Plano de Contingência prevê, entre outras, as seguintes medidas:

- Comunicação aos Colaboradores das medidas de mitigação e informação sobre o vírus que visam salvaguardar os Colaboradores e toda a comunidade envolvente, bem como garantir que a atividade de negócio mantém os níveis de serviço que os Clientes esperam do Millennium BCP:
  - As viagens nacionais e ao estrangeiro em trabalho só deverão ocorrer em casos excecionais. As viagens nacionais ou ao estrangeiro por motivos pessoais e com recurso ao transporte aéreo são desaconselhadas;
  - Sempre que possível deverão ser privilegiadas as reuniões por videoconferência ou *conference call*;
  - Os Colaboradores deverão limitar alguns dos seus hábitos sociais, como os cumprimentos com contacto físico;
  - Colaboradores que estiveram no estrangeiro nos últimos 14 dias devem informar a sua hierarquia e o seu Gestor de Recursos Humanos para avaliar a necessidade de serem tomadas medidas adicionais de proteção
  - Distribuição de máscaras e procedimentos sobre quando e como as usar.
- Monitorização diária dos Colaboradores ausentes.
- Segregações físicas do espaço de trabalho para minimizar o risco de propagação do vírus e implementação de trabalho remoto para parte das equipas.
- O Gabinete de Crise acompanha a evolução da situação e caso seja necessário implementará novas ações.

# INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA



**IGUALZINHA  
À MÃE.  
NOS DESCONTOS**  
VANTAGEM FAMÍLIA

**HOJE MILLENNIUM  
AS VANTAGENS PASSAM  
DE GERAÇÃO EM GERAÇÃO**

Campanha válida até 30 de setembro de 2019.  
É uma vantagem de desconto em compras  
e não substitui outras vantagens.

Millennium  
Assi Certo

www.millennium.pt

Campanha 2019 | Vantagem Família

## Envolvimento dos *Stakeholders*

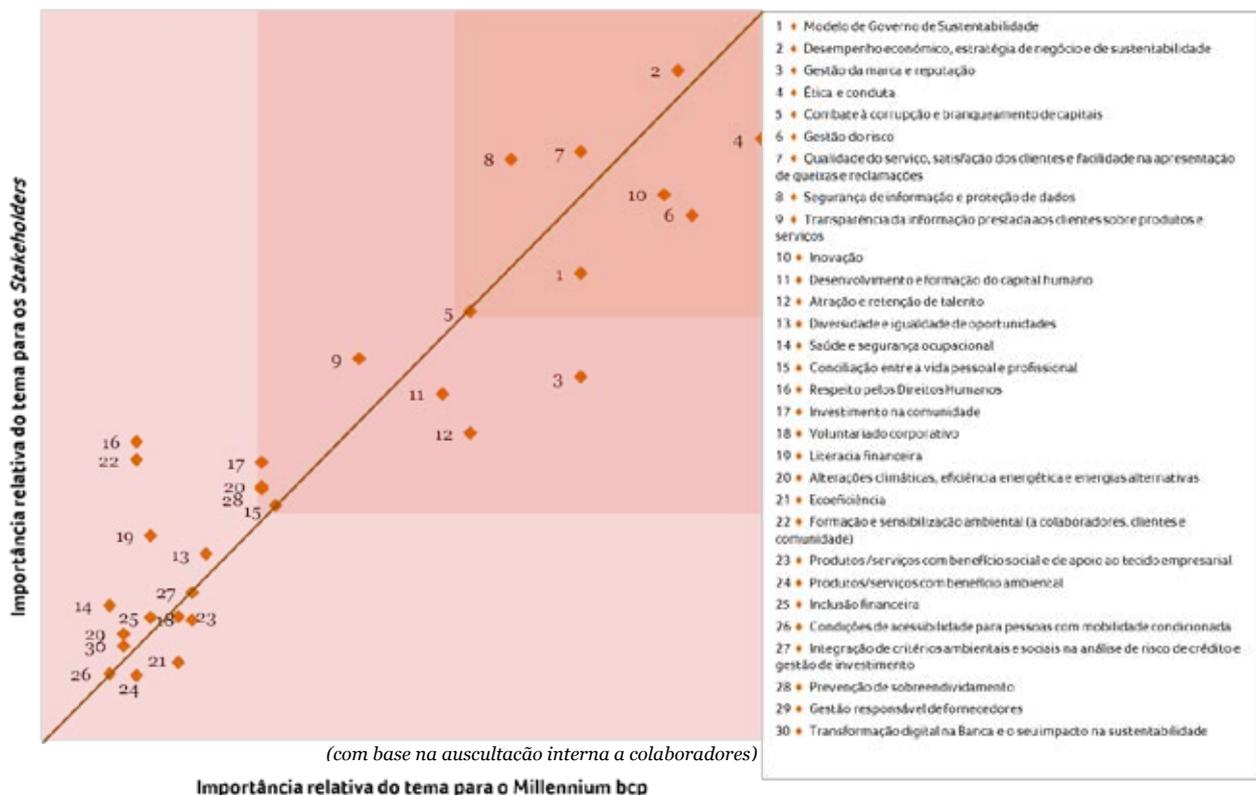
O Grupo BCP define estratégias e prossegue políticas ajustadas aos renovados desafios impostos pelas partes interessadas com que se relaciona, materializando um modelo de negócio assente num diálogo contínuo e transparente que permita interpretar, compreender e integrar as expectativas dos seus *Stakeholders*.

Em 2019, foi realizada uma nova auscultação de *Stakeholders*. 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, obteve uma taxa de resposta de 66%, permitindo atualizar a identificação dos temas com maior relevância e impacto na atividade do Banco.

### Matriz de materialidade

É neste contexto que a identificação e o acompanhamento continuado dos temas considerados materiais pelos *Stakeholders* do Millennium bcp tem permitido conhecer as áreas de atuação que apresentam melhores desempenhos no âmbito da Sustentabilidade, 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.

### Matriz de Materialidade



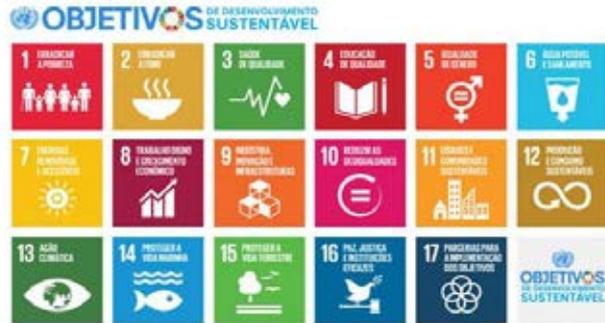
A importância relativa dos temas materiais constantes da nova matriz, que nos orientará no biénio 2020/2021, reflete o nível de maturidade do Banco nos eixos de atuação identificados, mas também o grau de concretização e conformidade já alcançado.

## Política de Sustentabilidade

A política de sustentabilidade adotada, que fomenta uma cultura de Responsabilidade Social, tem como principal objetivo 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 quadro, 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;
- 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 compromisso de criar valor social, desenvolvendo ações para - e com - os vários grupos de *Stakeholders* com o objetivo de direta e indiretamente, contribuir para o desenvolvimento dos países em que opera.

Respeitando os Princípios do *Global Compact*, propostos pelas Nações Unidas, 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.

O BCP reconhece também a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Considerando que a persecução destes 17 objetivos implica um esforço conjunto dos estados e das entidades privadas, nomeadamente das empresas, o Grupo BCP assume o compromisso de trabalhar de forma ativa para um desenvolvimento sustentável, socialmente inclusivo e ambientalmente responsável, em todos os territórios em que opera.

A estratégia do Millennium bcp no âmbito da Sustentabilidade está refletida no Plano Diretor de Sustentabilidade 2021 (PDS), um plano de compromisso que constitui o quadro de referência das ações a concretizar pelo Banco. As linhas de orientação e a definição das iniciativas que compõem o PDS resultam do balanceamento e justaposição dos temas materiais relevantes, dos recursos disponíveis e dos enquadramentos económico e de mercado.

## Plano Diretor de Sustentabilidade

O novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, que orientará o Banco na implementação de políticas e práticas ESG (*Environmental, Social e Governance*) e que constitui um instrumento integrador através do qual se pretende, com base numa relação transparente, próxima e consequente, dar resposta às expectativas identificadas na auscultação dos principais *Stakeholders* do Banco, prevê, nas suas diferentes valências, as seguintes dimensões e linhas de atuação:

### PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE (PDS) 2021

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

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

## Compromissos

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 sectoriais, 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.

O Banco aderiu também 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.

O Millennium bcp subscreveu ainda o “Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020”, promovido pela CML, que juntou 200 entidades com presença na cidade, entre empresas, escolas e instituições, num compromisso coletivo em prol da ação climática e rumo à sustentabilidade.



# Tabela de Correspondência entre o Relatório de Gestão e o Decreto-Lei 89/2017

Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho	Capítulo/secção	Página/s
<p>Art.º 3.º (remetido para Art.º 66.º-B e 508.º-G do CSC): A demonstração não financeira deve conter as informações bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre homens e mulheres, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, incluindo:</p>		
a) Breve descrição do modelo empresarial da empresa	Relatório de Gestão 2019: Informação sobre o Grupo BCP Modelo de Negócio	Pág. 10-24 Pág. 25-40
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	Relatório de Gestão 2019: Envolvimento dos <i>Stakeholders</i>	Pág. 141-144
c) Os resultados dessas políticas	Relatório de Gestão 2019: Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i> Impacto ambiental	Pág. 146-162 Pág. 163-167
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa	Relatório de Gestão 2019: Principais riscos e incertezas Gestão do Risco Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i>	Pág. 98-99 Pág. 100-129 Pág. 146-162
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Relatório de Gestão 2019: Principais de indicadores Principais destaques Valor Criado para cada Grupo de <i>Stakeholders</i>	Pág. 11-14 Pág. 12 Pág. 146-162
Art.º 4.º (remetido para o Art.º 245.º- N.º 1 r) e N.º 2 do CVM): Descrição da Política de Diversidade aplicada pela sociedade relativamente aos seus órgãos de administração e de fiscalização, designadamente, em termos de idade, sexo, habilitações e antecedentes profissionais, os objetivos dessa política de diversidade, a forma como foi aplicada e os resultados no período de referência.	Relatório de Gestão 2019: Demonstração Não Financeira  Relatório de Governo Societário 2019	Pág. 140-163  Secções sobre política de diversidade dos órgãos sociais e sobre as competências da Comissão de Nomeações e Remunerações

## Valor Criado para cada Grupo de Stakeholders

### Um Banco Sustentável e (mais) Preparado para o Futuro

Em 2019, o Banco obteve um lucro de 302,0 milhões de euros, fruto do crescimento dos resultados na atividade doméstica, de 115,5 milhões de euros para 144,8 milhões de euros, e apesar dos resultados na atividade internacional, terem-se reduzido de 186,9 para 143,8 milhões de euros, refletindo em larga medida um conjunto de efeitos extraordinários, entre os quais se destaca, na Polónia, uma provisão para riscos legais relacionada com a carteira de crédito em francos suíços e o custo com a integração do EuroBank. O Millennium bcp apresenta-se como um dos bancos mais eficientes da zona euro, com rácios de eficiência operacional *cost-to-core income* e *cost-to-income* de 49% (52% incluindo itens não habituais) e 47% (50% incluindo itens não habituais), respetivamente, em 2019. O *Return on Equity* (ROE) situou-se em 5,1%, praticamente ao mesmo nível do ano anterior.

De ressaltar a melhoria da qualidade dos ativos, materializada pela redução das *Non-Performing Exposures* (NPE) em Portugal para 3,2 mil milhões de euros, em 31 de dezembro de 2019, o que configura uma redução de 9,5 mil milhões de euros desde 2013 e a manutenção de uma confortável posição de liquidez, refletida pelo rácio de crédito sobre depósitos de 86%. O rácio de capital *Common Equity Tier 1*, de acordo com os critérios *fully implemented*, situou-se em 12,2%.

Durante o ano de 2019, a Ação BCP apresentou uma desvalorização de 11,6%, refletindo as incertezas na envolvente geopolítica, macroeconómica e do setor financeiro, mas também fatores específicos associados às operações do Banco, nomeadamente, os relacionados com a operação na Polónia, com a incerteza relacionada com o tema dos créditos concedidos em moeda estrangeira pelo sistema financeiro polaco no período que antecedeu a crise financeira internacional.

### UM COMPROMISSO...

#### SUSTENTABILIDADE

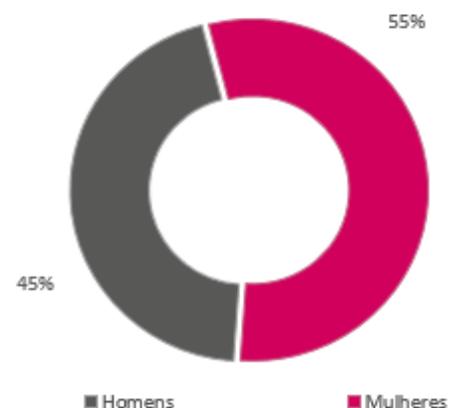


### Colaboradores

O Grupo BCP garante, nas suas diferentes operações, um tratamento justo e com igualdade de oportunidades aos seus Colaboradores, promovendo a meritocracia em todas as fases dos percursos profissionais e definindo a sua remuneração de acordo com a categoria e grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos.

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 clara e inequívoca para que, independentemente do nível hierárquico ou de responsabilidade, se atue sempre de forma justa e com recusa expressa de qualquer situação de discriminação, mas também de reafirmação dos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

#### Distribuição por género (%)



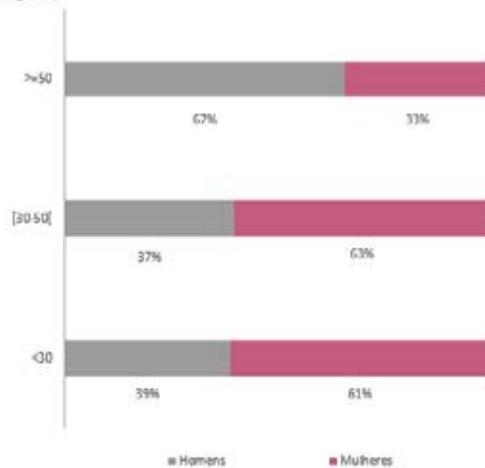
Os compromissos assumidos pelo Grupo BCP no âmbito dos direitos humanos, condições de trabalho e igualdade de oportunidades, encontram-se também inscritos em Políticas corporativas, de que são exemplo as de Direitos Humanos, Igualdade e Não Discriminação e Saúde e Segurança no Trabalho, que se encontram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

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod\\_internos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Pages/cod_internos.aspx)

No âmbito da diversidade de género do Conselho de Administração, em 2019, o BCP tinha, em Portugal, 23,5% de mulheres na sua composição.

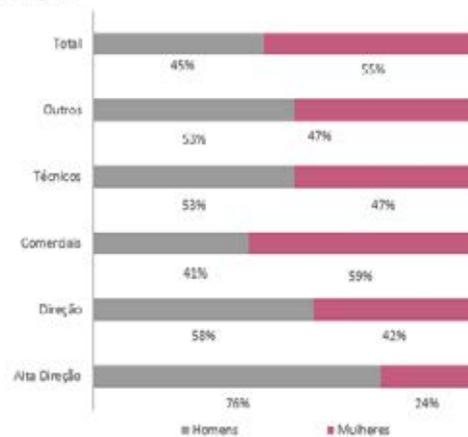
Ainda no âmbito da diversidade de género em funções de Direção (Comissão Executiva/Alta Direção e Direção), em 2019, no global, 45% destas funções foram desempenhadas por mulheres - 21% em Portugal, 60% na Polónia e 28% em Moçambique. Já em funções Comerciais, este valor sobe para 61% no Grupo, distribuídos por 47% em Portugal, 75% na Polónia e 60% em Moçambique.

Faixa etária por género  
(Porcentagem %)



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

Categoria profissional por género  
(Porcentagem %)



Em 2019, o Banco, em Portugal, publicou o seu primeiro Plano para a Igualdade de Género, documento que elenca um conjunto de ações e práticas concretas a implementar nos próximos dois anos com vista a fomentar a diversidade e inclusão.

Também em 2019, o Millennium bcp subscreveu 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.

O BCP integrou ainda, pela primeira vez, o *Bloomberg Gender-Equality Index*, juntando-se ao grupo das 325 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 42 países que representam mais de 50 sectores de atividade distintos, é um marco que reflete o compromisso do Banco com o desenvolvimento do seu plano de Sustentabilidade e um reconhecimento do seu desempenho em matérias de igualdade de género e de relato Não Financeiro claro e transparente.

## Formação

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

### FORMAÇÃO

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES <sup>(1)</sup></b>				
Presencial	31.043	42.906	47.731	-27,6%
E-learning	311.211	158.845	270.833	95,9%
À distância	59.592	63.512	62.143	-6,2%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	319.236	298.361	326.841	-7,0%
E-learning	343.403	121.634	469.357	182,3%
À distância	184.544	205.998	143.575	-10,4%
<b>POR COLABORADOR</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>59</b>	<b>17,0%</b>

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

Em termos globais, no Grupo, foram ministradas 5.741 ações de formação, a que corresponderam mais de 685 mil horas de formação, com uma média de 46 horas por Colaborador. Ao longo de 2019 o esforço formativo manteve o enfoque nas áreas comerciais, mas também nas áreas técnicas, operacionais, de *compliance* e na gestão de equipas.

## Gestão do Talento

A gestão das pessoas no Grupo BCP constitui um dos vetores mais relevantes da competitividade e sustentabilidade do Banco. A par da valorização das competências genéricas e específicas, é essencial, numa perspetiva de valorização organizacional, 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 várias geografias do Grupo BCP são assim uma resposta concreta aos Colaboradores com elevado desempenho e potencial, e permitem: i) aos Colaboradores recém-admitidos uma visão transversal do negócio e das melhores práticas da Organização; e ii) aos Colaboradores com experiência, a oportunidade de adquirirem as competências necessárias para que, no futuro, possam vir a assumir funções com maior nível de complexidade e responsabilidade.

São exemplo desta estratégia, em Portugal, a 1ª edição do programa de desenvolvimento de competências de liderança M Power e de inclusão e diversidade M Social Power, que envolveu 323 Colaboradores, e a 2ª edição do programa de formação inGenious, dirigido a 40 jovens talentos das áreas de *analytics* e tecnologia do Banco.



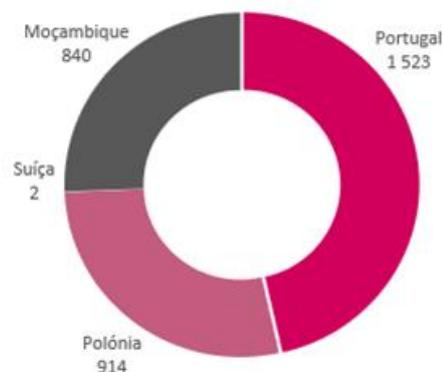
## Avaliar e Reconhecer

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

Em paralelo com uma atitude de incentivo à valorização dos Colaboradores e à adoção de práticas de excelência, o Grupo BCP mantém uma política de reconhecimento face ao mérito e empenho individual de cada Colaborador, em particular através de um sistema de incentivos, de um plano de valorização profissional por mérito e de distinções específicas atribuídas a Colaboradores excelentes na sua função.

Assim, materializando uma política consequente de reconhecimento do mérito, o Grupo garantiu a valorização profissional 3.279 Colaboradores (1.776 mulheres e 1.503 homens).

Promoções  
(Número de Colaboradores)



## Satisfação com os clientes internos

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 no 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 passaram a ser realizados com periodicidade bienal, sendo que o valor global obtido no estudo de 2019, 79,8 p.i., está em linha com o biénio anterior.

Já em Moçambique e na Suíça, em 2019, o valor registado foi de 73,0 p.i.

## Benefícios

O Grupo BCP disponibiliza um conjunto de benefícios sociais aos Colaboradores que vão além do que se encontra estabelecido na legislação aplicável. No âmbito da saúde e segurança, os Colaboradores do Millennium em Portugal e na Polónia beneficiam de unidades de medicina e de um quadro de médicos dedicado, que, na operação portuguesa, inclui também as especialidades de Nutrição e Psicologia Clínica. Beneficiam, ainda, da realização de um *check-up* médico regular.

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 desta patologia; e iii) gabinete de apoio social para aconselhamento de Colaboradores.

### SERVIÇOS DE SAÚDE <sup>(1)</sup>

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>				
Consultas efetuadas	26.539	22.507	21.409	8,4%
Check-up efetuados	9.416	9.142	8.831	3,0%
<b>SEGUROS DE SAÚDE</b>				
Pessoas abrangidas	46.311	47.257	47.209	-2,0%

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

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

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

Milhões de euros

	2019		2018		2017	
	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores	Montante	Colaboradores
<b>HABITAÇÃO</b>						
Em carteira	526,1	8.294	607,7	8.747	661,2	9.405
Concedido no ano	29,8	281	25,8	304	24,7	328
<b>FINS SOCIAIS</b>						
Em carteira	11,1	2.429	11,3	2.548	12,3	2.800
Concedido no ano	3,9	981	3,5	870	3,2	848

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

### Evolução do Quadro de Colaboradores

Em 2019, o número de Colaboradores do Grupo BCP registou um acréscimo significativo de 15,67% (mais 2.518 Colaboradores) face ao ano anterior, maioritariamente justificado pela aquisição do EuroBank, na Polónia. Dos 18.585 Colaboradores do Grupo, 61% desempenhavam funções na atividade internacional e 39% em Portugal.

### COLABORADORES <sup>(1)</sup>

	2019	2018	2017	Var. % 19/18
<b>TOTAL EM PORTUGAL</b>	<b>7 204</b>	7 095	7 189	1,5%
Polónia	8 615	6 270	5 945	37,4%
Suíça	82	77	71	6,5%
Moçambique	2 680	2 619	2 631	2,3%
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>11 377</b>	8 966	8 647	26,9%
<b>TOTAL DO GRUPO</b>	<b>18 581</b>	16 061	15 836	15,7%

<sup>(1)</sup> Informação sobre o número de Colaboradores (e não FTE's - *full time equivalent*) para: Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia (incluindo EuroBank).

Nota: não inclui Colaboradores Millennium bcp Bank & Trust.

Em Portugal, foi invertida a tendência de redução do quadro de colaboradores, com o acréscimo de 109 colaboradores face ao ano anterior. Foram admitidos 342 novos colaboradores (53% de mulheres), maioritariamente para desempenho de funções comerciais (59%) e para a Banca Digital, tendo saído 249 colaboradores, 70% por mútuo acordo e/ou planos de reforma e 27% por iniciativa do colaborador. Dos Colaboradores que saíram, 58% desempenhava funções comerciais e 12% funções de direção.

Na Polónia, com a aquisição do EuroBank, o quadro de Colaboradores foi bastante reforçado (37% face a 2018), atingindo os 8.615 colaboradores. 69% dos Colaboradores do EuroBank são mulheres. Ainda assim, sem o “efeito EuroBank”, o quadro teria registado um acréscimo de 83 colaboradores.

Em Moçambique também se assistiu a um acréscimo no quadro de colaboradores (2,3% face a 2018), com a contratação de 229 novos colaboradores, 79% para desempenho de funções comerciais. Saíram 158 colaboradores, dos quais 50% estavam afetos a funções de âmbito comercial.

## Cientes

### Inquéritos de Satisfação

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de avaliação das experiências dos Clientes. 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 com o Banco.

Em 2019, foram avaliadas cerca de 130.000 experiências dos Clientes que visitaram as Sucursais do Millennium bcp ou que foram contactados pelos Gestores.

Em 2019, o indicador NPS (*Net Promoter Score*), que traduz o nível de recomendação com o Banco, registou, no caso dos Clientes Prestige, uma subida para 64,9 pontos, mais 2,7 pontos do que em 2018, sendo que, no segmento de Clientes Mass Market, essa melhoria se traduziu num aumento de 1,8 pontos, para um valor de 71,6. Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou igualmente uma melhoria, progredindo para 62,5 (60,2 em 2018). Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 69,8, que compara favoravelmente com os 67,7 do ano transato.

Para além das experiências dos Clientes nas Sucursais Millennium e com os Gestores de Cliente, em que se baseiam os indicadores referidos, o Millennium bcp avalia outras experiências dos Clientes, designadamente (i) a Abertura de Conta de Particulares e de Empresas, (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, (vi) a utilização do canal *Internet Banking* e (vii) a utilização das novas Máquinas de Transações Millennium (MTM). No total, em 2019, os Clientes avaliaram mais de 230.000 experiências com o Millennium.

Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, que, com 4 vagas, totalizou mais de 1.917 visitas a sucursais Mass Market. Os resultados obtidos em 2019 registam uma ligeira descida face a 2018 (0.4 p.p.), tendo-se atingido no ano de 2019, 78,6% de concretização da coreografia de atendimento preconizada pelo Banco.

Já o programa “#1 na Experiência do Cliente” é um projeto transformacional que visa proporcionar aos Clientes experiências distintas e memoráveis, através da constante melhoria da oferta de produtos e serviços, da adequação dos canais de acesso do Banco aos novos tempos e necessidades, mas também da simplificação dos processos e do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.

Realizamos também em 2019 um programa para o Mass Market, denominado *Be Number One* (B#1), que teve como base a identificação das necessidades de desenvolvimento de cada Colaborador nos vetores de produto, *servicing*, sistemática, coreografia e liderança. Foram disponibilizadas formações práticas em formatos digitais dinâmicos, ajustadas às necessidades de cada Colaborador, com o objetivo de melhorar o seu desempenho.

Dando continuidade ao Projeto #1 no Prestige, implementamos um programa recorrente de certificação de novos gestores, garantido que as competências de serviço e atendimento foram assimiladas e aplicadas na relação com os nossos Clientes.

Foram também promovidas alterações de processos e sistemática, nomeadamente a redução de objetivos comerciais sempre que um gestor passa a acompanhar uma nova carteira, reforçando assim a relação com os Clientes e privilegiando o incremento dos contactos relacionais.

Quanto aos índices de satisfação com os canais remotos mantiveram-se em patamares elevados, de que os 87% de Clientes utilizadores que responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a *Internet Banking* – Particulares, os 87% com a *Internet Banking* – Empresas e os 82% do *Mobile Banking* Empresas são exemplo.

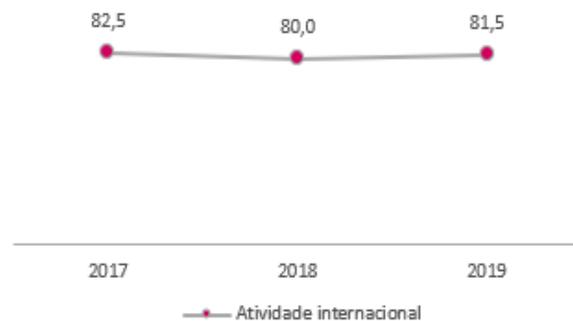
Em 2019, o Millennium bcp foi mais uma vez reconhecido no âmbito dos seus Canais Digitais, pelos Prémios Global Finance “*World's Best Digital Bank Awards*”, como melhor banco na gestão de segurança de informação e fraude (nas áreas de *Consumer* e Institucional), pelo terceiro ano consecutivo.

O Millennium bcp foi ainda distinguido como “Melhor *site de Homebanking* em 2019”, no âmbito dos prémios leitor PC Guia 2019.”



Experiência Cliente

Satisfação dos Clientes  
(Pontos índice)



Informação não disponível para a Suíça.

Com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita (i) à qualidade do serviço prestado, (ii) à imagem do Banco e (iii) aos produtos e serviços que comercializa. São exemplo destes estudos o Consumer Choice, o CSI Banca (Marktest), o BFin (DataE) e o BrandScore.

Refira-se, neste contexto, que o 2º lugar alcançado no CSI Banca e o reconhecimento como o “Banco principal das empresas”, no estudo BFin, constituem, em 2019, um reconhecimento do esforço que o Millennium bcp tem vindo a desenvolver na modernização e simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco 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 um valor de 81,5 pontos índice (p.i.), impactado positivamente pela melhoria registada em Moçambique, que passou de 73 para 76 p.i..

A Polónia, com 87 p.i. de satisfação global, viu os canais *Internet banking* e *Mobile banking* atingirem 96% e 97%, respetivamente, de avaliações positivas em 2019.

## Reclamações

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento de 23,1% face ao ano anterior, com um total de 32.811. A maioria destas reclamações está relacionada com cartões, designadamente a aquisição de produtos e serviços através dos canais digitais. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 6 dias úteis.

### RECLAMAÇÕES (Portugal e Internacional)

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
<b>RECLAMAÇÕES REGISTADAS</b>	<b>136.562</b>	<b>108.244</b>	76.918	26,2%
<b>RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS</b>	<b>125.888</b>	<b>107.453</b>	75.184	17,2%

Nota: 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.

Na atividade internacional: i) a Polónia registou um acréscimo no número de reclamações face ao ano anterior (+27,7%), maioritariamente atribuíveis a contas à ordem e transações com cartões; ii) em Moçambique, o número de reclamações também registou um acréscimo, sendo os cartões e as contas à ordem os temas mais referidos.

Os prazos médios de resolução na Polónia e em Moçambique melhoraram significativamente, cifrando-se agora em 7 e 5 dias, respetivamente.

## Cultura de Rigor

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

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 2.029 colaboradores nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias. Este valor, que traduz um aumento quando comparado com o verificado em 2018, resulta de diversas ações de formação de que destacamos as ministradas sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, DMIF2, abertura de conta à distância e nova regulamentação de proteção de dados. O reforço da cultura de *compliance*, quer através do normal desenvolvimento do Plano de Formação quer através de um programa de comunicação de proximidade a todas as áreas do Banco, em particular das redes comerciais, constitui uma prioridade para o Millennium bcp. O “100% Compliance”, é uma das faces mais visíveis da transformação iniciada em 2019, onde através de rubricas semanais dirigidas a todas as redes do Banco se procura dar a conhecer os temas de *compliance* com uma linguagem simples, que seja simultaneamente informativa e formativa.

**NÚMERO DE SESSÕES DE FORMAÇÃO <sup>(1)</sup>**

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

	2019	2018	2017	VAR.% 19/18
Atividade em Portugal <sup>(2)</sup>	5.798	30.300	28.123	-80,1%
Atividade Internacional	20.733	2.219	9.093	834,3%
<b>TOTAL</b>	<b>26.531</b>	<b>32.519</b>	<b>34.595</b>	<b>-18,4%</b>

<sup>(1)</sup> O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.<sup>(2)</sup> Inclui Sucursal de Macau.

Continuou a assegurar-se a adequação do sistema de controlo interno do Banco e a eficácia dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo, através de programas de auditoria que incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, 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.

Em 2019, o Banco, ao nível do Grupo, procedeu à revisão e atualização do seu quadro normativo relacionado com governação e políticas de *compliance*, da qual realçamos a “Política de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo” e “Sistema de Controlo Interno”, processo que se prolongou até ao início de 2020, com a atualização do “Código de Conduta” e da “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse”.

O Código de Conduta e um conjunto de normas e políticas de *compliance* que regem a atividade do Banco encontram-se disponíveis para consulta no *website*, na área Governação

([https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas\\_regulamentos.aspx](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Pages/normas_regulamentos.aspx)).

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, em todas as geografias do Grupo BCP, 2.502 comunicações a Entidades Judiciais locais e foram respondidos 3.462 pedidos.

**Produtos e Serviços Sociais e Ambientais**

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 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.

Em Portugal, o Microcrédito Millennium bcp permanece como uma alternativa de financiamento e de viabilização do empreendedorismo e de criação do próprio emprego, tendo aprovado 177 novas operações, a que corresponde um total de crédito concedido de 2.924 milhares de euros, e ajudado a criar 368 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 676 operações em carteira foi de 8.466 milhares de euros, com um capital em dívida de 5.114 milhares de euros.

O Millennium bcp, com o objetivo de continuar a apoiar Clientes em dificuldades financeiras e evitar situações de incumprimento, manteve igualmente o enfoque na dinamização e aplicabilidade dos pacotes SAF (Serviço de Acompanhamento Financeiro). Neste âmbito, durante 2019, foram efetuadas 10.879 alterações contratuais (5.326 crédito imobiliário e 5.553 crédito consumo), que totalizaram um valor de reestruturação de 446 milhões de euros (409 em crédito imobiliário e 37 em crédito consumo) e abrangeram 9.897 Clientes (4.424 crédito imobiliário e 5.473 crédito consumo).

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 335 contas com estas características, o que corresponde a um total de 4.655 contas em carteira no Banco.



Já para os estudantes que decidiram prosseguir o percurso académico, o Banco celebrou, em 2019, no âmbito da Linha de Crédito Universitário, 43 novos empréstimos, no montante total de cerca de 345 milhares de euros. O volume de crédito concedido às 357 operações em carteira é de 2.837 milhares de euros. Já na Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua, foram celebrados 1.025 contratos, num valor total de crédito de 11.741 milhares de euros.

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

- Apoio a projetos de investimento de criação de empresas por desempregados, através das linhas de crédito: i) Linha Microinvest - financiou 60 empreendedores, num total de 822 milhares de euros; e ii) Linha Invest+ - apoiou 38 empreendedores, num valor total de 1.763 milhares de euros;
- O Millennium bcp aderiu ao Programa “Casa Eficiente 2020” promovido pelo Estado Português e cofinanciado pelo Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo o total do financiamento a disponibilizar pelo Banco de 50 M€ (25M€ do BEI e 25m€ do Banco). Este programa, que visa conceder empréstimo em condições favoráveis a operações 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, está disponível desde junho de 2018 - foram concretizadas 20 operações, num total de financiamento de 171 milhares de euros;
- Linhas de financiamento, - PME Crescimento e PME Investe -, destinadas a PME's que pretendam realizar projetos de investimento ou aumento de fundo de maneiio. Concretizadas 2.344 operações, num total de financiamento de 224.779 milhares de euros;
- No âmbito do apoio a empresas no setor da agricultura e/ ou pescas, e através das linhas de crédito – PRODER/ PROMAR e IFAP Curto Prazo - foram concretizadas 155 operações, num total de financiamento de 10.644 milhares de euros;
- Com o objetivo de facilitar a inclusão das instituições do Terceiro Setor no sistema financeiro, foi lançada em 2013 a linha de crédito – Social Investe -. Em 2019, o Banco manteve uma carteira de 4 operações, com um valor total de crédito de 88 milhares de euros;
- Linhas de Crédito de Apoio ao Turismo, que visam apoiar, com condições favoráveis, as empresas que desenvolvem atividades relacionadas com o Turismo. Foram financiadas 24 operações, num total de 6.416 milhares de euros;
- Está ainda disponível a - Linha Capitalizar Mais -, 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 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*. Foram financiadas 318 operações, com um valor total de crédito de 133.991 milhares de euros.



Já 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 2019, foram transferidos mais de 11,8 milhares de euros, num total de 1.527 cartões, 261 dos quais subscritos no ano.

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 estão disponíveis através de: Plataforma *online* do Millennium bcp – que teve em comercialização 4 fundos ambientais, no âmbito da energia, totalizando a 31 de dezembro um valor em carteira superior a 7.398 milhares de euros; e ii) ActivoBank – que disponibilizou 16 fundos de investimento, dos quais 8 éticos e 8 fundos ambientais, com um valor acumulado em carteira superior a 1.434 milhares de euros. A 31 de dezembro, 8 estes fundos tinham unidades de participação subscritas no ano, com um valor global subscrito de 436 milhares de euros, que compara favoravelmente com os 226 subscritos em 2018.
- Na Polónia, o Bank Millennium tem também uma oferta sólida de fundos SRI, 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. Os 4 fundos disponíveis foram subscritos por 393 Clientes, num valor total de 5.5 milhões de euros.

## Apoio à Comunidade

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 contribuir, direta ou indiretamente, para o desenvolvimento social dos países em que opera. É num quadro de aproximação à comunidade que tem desenvolvido a sua política de responsabilidade social, centrando a sua intervenção em iniciativas de âmbito cultural, educacional e social.

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

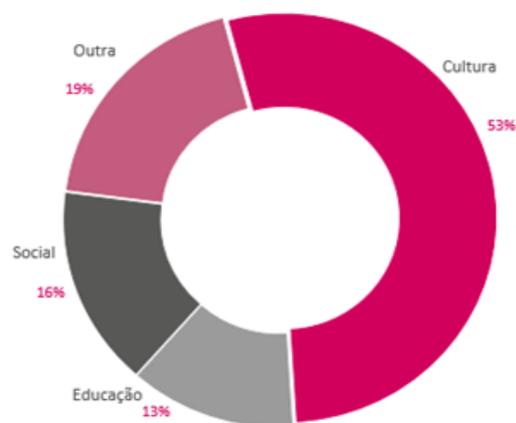
- No âmbito das campanhas de recolha de alimentos do Banco Alimentar, o Millennium bcp marcou novamente presença nos armazéns ajudando na separação e armazenagem dos alimentos. Em 2019, nas duas campanhas regulares, o Banco dinamizou a participação a nível nacional de 175 voluntários, entre Colaboradores e familiares;
- No apoio à *Junior Achievement* Portugal (JAP), nos seus projetos de empreendedorismo, criatividade e inovação, através da adesão de Colaboradores do Banco como voluntários. Em 2019, o Banco participou na segunda edição do “Braço Direito – Um dia no teu futuro”, em que centenas de alunos tiveram a oportunidade única de acompanhar voluntários ao seu local de trabalho e de participar em algumas das suas atividades diárias. No Millennium bcp organizámos duas sessões, em Estremoz e no Taguspark.



O Banco tem 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 - que contaram com uma especial dinamização nas Direções de Banca Direta, Marketing de Retalho, Marketing de Empresas, Operações/COM e Qualidade e Apoio à Rede, destaca para:

- “Acreditamos: Ajudamos a Dar (mais) Cor à Esperança - 2019”, iniciativa interna que teve como objetivo recolher pensos rápidos infantis coloridos, livros de pintar e lápis de cor para as crianças apoiadas pela Associação ACREDITAR. Com o contributo dos Colaboradores do Banco a nível nacional foi possível reunir cerca de 875 unidades, das quais 310 caixas com pensos;
- Ação de recolha de recipientes a favor da ReFood, com o objetivo de viabilizar a distribuição de refeições pelas comunidades locais. Esta iniciativa interna permitiu reunir 865 recipientes;
- O Millennium bcp esteve na 1.ª linha da resposta de emergência às vítimas do ciclone Idai em Moçambique. Em complemento ao apoio financeiro atribuído pelo Banco através da Unicef Portugal (50.000 Euros), os Colaboradores estiveram também presentes neste esforço coletivo, numa parceria com a Associação HELPO, recolhendo internamente algumas toneladas de bens essenciais, em particular alimentos e vestuário;
- “Millennium Solidário - Natal 2019”, campanha de recolha de donativos a favor da Make-A-Wish Portugal para a realização de sonhos de crianças e jovens com doenças graves. Com o habitual compromisso dos Colaboradores do Banco, foi possível apoiar 2 desejos.

Donativos alocados por área de intervenção  
(Percentagem %)



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

- 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 - principal Entidade beneficiária. Em 2019, entre equipamento informático e mobiliário, o Banco doou 2.565 bens a 58 instituições, dos quais 88 à Entrajuda;
- Já na Cultura, destaque para a 11.ª edição do Festival ao Largo Millennium bcp, iniciativa anual que apresenta em palco no Largo de São Carlos uma diversidade de espetáculos com o melhor da música sinfónica, da ópera e do bailado. Esta ação visa levar a arte a públicos cada vez mais abrangentes, contribuindo, assim, para o enriquecimento cultural do país;
- O evento “Portugal *Restaurant Week*” (19.ª edição), que contou de novo com a participação do Millennium bcp, permitiu atribuir um apoio financeiro às instituições de solidariedade Fundação Rui Osório de Castro e Associação Crescer Ser. Com o donativo de um euro por cada menu *Restaurant Week* consumido, o valor doado aproximou-se dos 30.000 euros.



No âmbito da gestão e da literacia financeira, o Millennium bcp tem contribuído para aumentar os níveis de conhecimento financeiro e a adoção de comportamentos bancários adequados:

- 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;
- Em Portugal, a página do Facebook “Millennium bcp” 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 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. Da atividade desenvolvida em 2019, destaca-se a realização de nova Edição do European Money Week, concurso digital dinamizado pela Federação Bancária Europeia para testar conhecimentos de literacia financeira de jovens europeus entre os 13 e os 15 anos. Em Portugal, a APB assegurou a participação de cerca de 3.000 alunos, de 60 escolas espalhadas pelo país, tendo levado à final Europeia, em Bruxelas, Bélgica, os 2 alunos vencedores da final nacional.

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

- Programa de voluntariado corporativo “Milantrop”, criado em 2016 e dirigido a todos os Colaboradores do Banco, destina-se a apoiar as comunidades locais. O programa permite o recurso a duas formas de voluntariado - a organização de iniciativas pessoais ou a integração em projetos disponibilizados pela Fundação. Os projetos desenvolvidos até ao momento contaram com o envolvimento de mais de 500 voluntários e beneficiaram mais de 10.000 pessoas;
- “Financial ABCs”, programa de literacia financeira da Fundação Bank Millennium que tem por objetivo apresentar conceitos financeiros básicos a crianças de pré-escolar. Nas cinco edições desta iniciativa foram realizados 2.200 *workshops* em 630 creches, com mais de 53.000 crianças impactadas em todo o país. O programa tem o alto patrocínio do Ministro da Educação e do Provedor da Criança e, em 2019, foi distinguido no “Golden Banker” com o 1.º prémio na categoria “Banco Socialmente Responsável”;
- Desde 2013 que é organizado, no período do Natal, um leilão solidário para venda de artigos de artesanato. Este leilão, em que as licitações são efetuadas através da *intranet* corporativa, reúne várias centenas de artigos criados e produzidos pelos Colaboradores do Banco, revertendo o valor da sua venda para o tratamento de crianças com deficiência, familiares de Colaboradores. Em 2019, esta iniciativa permitiu angariar cerca de 19 milhares de euros;



- No âmbito da educação, destaque para: i) programa “Millennium Bankers”, destinado a apoiar alunos universitários no desenvolvimento de competências e aproximação ao mercado de trabalho. Em 2019 apoiou 25 alunos ; ii) atribuição, numa parceria plurianual com a Universidade de Varsóvia e com o Instituto Camões, de 3 bolsas de estudo aos melhores alunos dos cursos de estudos portugueses;
- O Bank Millennium - no que constituiu o apoio mais significativo no âmbito da cultura - foi ainda parceiro do *Docs Against Gravity*, o maior e mais global festival de filmes documentários na Polónia. Este festival cinematográfico, suportado por uma intensa campanha de comunicação e por um conjunto de debates, *workshops* e eventos paralelos, foi realizado, em 2019, em 6 cidades polacas, tendo reunido mais de 92.000 pessoas.

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 continua a apostar em projetos na área da saúde, educação, cultura, desporto e desenvolvimento comunitário:

- Torneio Mini Basquete Millennium bim - na sua 14.ª edição, envolveu 2.000 atletas, com idades entre os 6 e os 11 anos, oriundos, mais uma vez, de todas as províncias moçambicanas;
- 2.ª Corrida “Com Mais Luz” da Associação Kanimambo - o Millennium bim voltou a apoiar este evento desportivo, que em 2019 decorreu sob o lema “A Caminhar, a Correr ou de Bicicleta, juntos pelas Pessoas com Albinismo”. A corrida foi antecedida por uma conferência, que se realizou no dia 13 de junho, Dia Internacional para a Consciencialização do Albinismo, que teve como objetivo debater temas referentes à perseguição e discriminação de pessoas com albinismo e dar a conhecer com detalhe o que é o albinismo e qual o seu tratamento;
- 9.ª Edição da Corrida Solidária Helpo - o Millennium bim voltou a apoiar este evento promovido pela Associação Helpo que se estendeu a três cidades de Moçambique. Participaram 600 crianças numa iniciativa que une a luta pela erradicação da pobreza à promoção de uma vida saudável e da prática desportiva;
- Projeto Musiarte - Conservatório Nacional de Música e Arte Dramática - criado em 2014, é uma iniciativa das cantoras de Ópera, Stella Mendonça e Sónia Mocumbi. O Millennium bim é o principal messenas deste projeto de educação musical, que visa contribuir para um ensino de qualidade, mas também identificar e promover jovens talentos independentemente das sua condição social;
- Millennium bim oferece fontanário - instalação de mais um fontanário, desta vez na Vila de Namialo, Província de Nampula, garantido o acesso a água potável a cerca de 5.900 habitantes;
- ‘Mais Moçambique pra Mim’ - intervenção no Serviço de Urgências de Pediatria do Hospital Provincial de Tete com o objetivo de aumentar os níveis de conforto dos utentes, em particular das crianças e dos profissionais de saúde. Esta ação envolveu 25 Colaboradores do Banco;
- “Olimpíadas Bancárias Millennium bim”, projeto de literacia financeira que tem como objetivo apresentar conceitos bancários essenciais, capacitando alunos e professores com conhecimentos que lhes permitam gerir ponderadamente as suas economias e perseguir projetos de empreendedorismo e voluntariado social. Já na sua 10ª edição, esta iniciativa contou com a participação de 400 alunos, representantes de 10 escolas (Maputo, Matola e Província de Gaza), que realizaram provas, a fim de apurar 40 finalistas. O vencedor na Cidade de Maputo foi o projeto - transformar papel em carvão - apresentado pelos Alunos da Escola Secundária de Triunfo, enquanto que na província de Gaza o projeto eleito - ‘Jornal Escolar’ - foi apresentado pela Escola Secundária Joaquim Chissano;
- Clube Empresarial da Gorongosa - o Millennium bim passou a apoiar diretamente o programa “Clubes de Raparigas”, iniciativa que tem como objectivo 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;
- “Millennium bim Solidário” na Escola Primária 3 de Fevereiro - reconstrução de escola primária destruída pelo Ciclone Idai com fundos resultantes da campanha solidária promovida pelo Millennium bim junto de Clientes e Colaboradores. Esta escola, situada no distrito de Búzi, voltou a poder acolher mais de 600 alunos e 16 professores.



## Fundação Millennium bcp

A Fundação Millennium bcp, inserida no contexto das políticas de responsabilidade social e de mecenato cultural institucional, assume-se como agente de criação de valor na sociedade e de promoção da sustentabilidade, nas áreas de intervenção, que são a Cultura, a Educação/Investigação e a Solidariedade Social.

Em 2019, a Fundação apoiou um total 116 projetos, dos quais 59% na área da Cultura, 17% na Ciência e Conhecimento e 24% no âmbito da Solidariedade Social.

No âmbito da Cultura – principal vocação da Fundação –, tem privilegiado iniciativas de acesso gratuito de Conservação e Divulgação do Património do Banco, de que se salientam:

- Manutenção do Núcleo Arqueológico da Rua dos Correiros (NARC) e gestão das visitas guiadas. Recebeu 3.627 visitantes. O NARC encerrou em 1 de junho de 2019 para trabalhos de remodelação, com projeto de arquitetura e *design* do atelier Brükner;
- O projeto “Arte Partilhada Millennium bcp” que levou a público: (i) a exposição de pintura e desenho “Julio e outros modernistas”, na Galeria Júlio – Centro de Memória, de Vila do Conde, em exibição de 25 de maio a 22 de setembro, que recebeu cerca de 3.710 visitantes; (ii) a exposição de pintura naturalista “Os Desvios da Natureza”, no Museu Municipal de Faro, em exibição de 19 de julho a 20 de outubro, que recebeu cerca de 10.000 visitantes; (iii) a exposição “Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp” no Museu Amadeo de Souza-Cardoso, a qual inaugurou no âmbito do Festival Mimo Amarante e que esteve aberta ao público de 26 de julho de 2019 a 22 de janeiro de 2020.
- No âmbito da divulgação do património do Banco e das iniciativas culturais próprias, a Fundação celebrou um protocolo de parceria com a Direção Geral do Património Cultural (DGPC) e com a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa, no qual estabelece a promoção e difusão do património artístico e de atividades culturais no Museu Nacional de Arte Contemporânea (MNAC). Esta parceria permitirá à Fundação realizar exposições num espaço do MNAC, ficando a programação e a curadoria a cargo do museu.

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

- Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA) – apoio a diversos projetos e atividades;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) – apoio às atividades museológicas;
- Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado (MNAC) – exposição “Espaço Interior”, inaugurada no âmbito da Trienal de Arquitetura de Lisboa;
- Museu Nacional do Azulejo – apoio a iniciativa de serviço educativo no âmbito da Noite dos Museus.

Já no âmbito da recuperação do património, da arquitetura e de outras áreas da cultura, realce para:

- Associação World Monuments Fund Portugal – apoio ao projeto de conservação da Igreja do Mosteiro dos Jerónimos;
- Palácio Nacional da Ajuda – apoio à intervenção de conservação e restauro da Sala D. João IV;
- Palácio Nacional da Ajuda – recuperação da antecâmara do quarto do Rei D. Luís;
- Panteão Nacional – exposição “A Igreja de Santa Engrácia no Campo de Santa Clara: os tempos do lugar”, que assinala os 450 anos da criação da nova paróquia de Santa Engrácia;
- Biblioteca Nacional de Portugal – exposição “Volta ao Mundo. Obra Gráfica de José de Guimarães”;
- Instituto de História da Arte – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa – realização de exposição de final de curso de alunos da pós-graduação em Curadoria;
- Associação Castelo D' If – 10.ª edição do evento “Abertura de Ateliês de Artistas” que contempla a abertura ao público dos espaços de trabalho de diversos artistas em Lisboa. Nesta edição participaram 28 ateliês;
- AiR 351 Art in Residence – projeto que visa o acolhimento em Portugal de artistas internacionais na área de artes visuais para a realização de residências de artistas;
- Fundação Cupertino de Miranda – apoio às obras de remodelação do edifício-sede para proceder à criação do Centro Português do Surrealismo e instalar a Torre Literária;
- Associação Internacional dos Críticos de Arte (AICA) – apoio aos “Prémios AICA/MC/Millennium bcp de artes visuais e arquitetura”, que são atribuídos anualmente, em Portugal, a um artista plástico e a um arquiteto;



- Associação Trienal de Arquitetura de Lisboa - apoio à 5.ª edição e aos prémios: Prémio Carreira Trienal Millennium bcp; Prémio Universidades Trienal Millennium bcp; e Prémio Début Trienal Millennium bcp;
- Círculo de Artes Plásticas de Coimbra – 3.º Edição Anozero - Bienal de Arte Contemporânea de Coimbra, com o título “A Terceira Margem do Rio”, que realizou um conjunto de iniciativas curatoriais em espaços classificados e de dimensão patrimonial da cidade e região centro;
- SPIRA - Bienal Ibérica do Património Cultura (AR&PA), que decorreu em Loulé e contou com cerca de 10.650 participantes nas suas diversas atividades e com a presença de 75 entidades;
- Carpe Diem Arte e Pesquisa - Concurso “Prémio Arte Jovem Fundação Millennium bcp 2019” para estudantes de artes visuais finalistas ou que tenham terminado o curso nos dois anos anteriores;
- A+A Books - apoio à edição e lançamento do Guia de Arquitetura sobre o arquiteto Carrilho da Graça. Este foi o 4.º guia da *Coleção Guias de Arquitetura* que ganhou este ano o 1.º Prémio para melhor Publicação/Livro da XI BIAU 2019 - Bienal Internacional de Arquitetura e Urbanismo;
- A+A Books - apoio ao do Mapa de Arquitetura de Lisboa, uma edição bilingue onde figura uma seleção de obras constantes no Guia de Arquitetura 1947-2013 e ainda uma seleção de obras construídas entre 2013 e 2019;
- Óbidos Criativa - apoio à quinta edição do FOLIO Festival Literário Internacional de Óbidos, um encontro entre artistas, escritores e leitores;
- Comunidade Intermunicipal Tâmega e Sousa - apoio à edição de 2019 do Festival Mimo. O festival apresenta diversos espetáculos musicais, cinema, programa educativo e infantil, fórum de ideias, roteiro cultural e poesia, a que se juntou uma exposição, com obras da coleção Millennium bcp, intitulada “Abstração. Arte Partilhada Coleção Millennium bcp”. O Festival recebeu mais de 80 mil espetadores;
- Associação Internacional de Música da Costa do Estoril - Apoio ao 45º Festival de Música do Estoril, este ano sob o tema “A Viagem e a Lua”;
- Associação Divino Sospiro - concerto de Música Barroca da Orquestra Divino Sospiro, que acompanha o contratenor alemão Andreas Schöll, realizado no Grande Auditório do Centro Cultural de Belém;
- Academia de Música de Alcobaça – 27.ª Edição do Cistermúsica - Festival de Música de Alcobaça, realizou 50 espetáculos, sendo o apoio da Fundação destinado à programação da “Rota de Cister”. Em 2019, o Festival programou 4 espetáculos no âmbito da Rota de Cister;
- InSTITUTE: Projeto RHI Think, cujo objetivo é criar uma rede de cidades para promover artistas contemporâneos e a internacionalização da nossa cultura;
- Direção Geral das Artes - DGArtes - organização e produção da representação nacional na Bienal de Veneza 2019;
- Clube Residencial Cidade Música - apoio à 6.ª edição do programa "Há Música no Jardim!", um ciclo de espetáculos de música (clássica, jazz, fado, música portuguesa), que decorreu no jardim da Quinta de S. Jerónimo, em Coimbra;
- Direção Geral Património Cultural - apoio ao ciclo de Música nas Catedrais do Festival “Rota das Catedrais”, com uma programação musical que percorreu catedrais de várias cidades, de sul a norte do país;
- Art Fairs - apoio à 2.ª edição da feira de arte contemporânea JustLX: Lisboa Contemporary Art Fair, realizada no Museu da Carris, que contou com 45 galerias de 12 países. A Fundação Millennium bcp criou, na primeira edição da feira em 2018, o “Prémio de Arte Emergente”, que este ano foi entregue ao artista Rui Pedro Jorge, pela sua obra “Obor”;
- IFEMA - Apoio à ARCO Lisboa - Feira Internacional de Arte Contemporânea Arco, realizada na Cordoaria Nacional. A Fundação apoiou a realização dos Millennium Art Talks, um programa de debates e reflexões sobre a arte contemporânea internacional atual.



A ciência e a educação são fundamentais para a construção de uma sociedade desenvolvida e para o exercício de uma cidadania responsável e informada, pelo que a Fundação tem vindo a aumentar a sua colaboração com diversos projetos educativos, de investigação científica e de divulgação do conhecimento, de que são exemplo:

- Instituto de Biologia Molecular e Celular: apoio à investigação na doença de Alzheimer;

- IMM (Instituto de Medicina Molecular de Lisboa) - projeto desenvolvido pelo Centro de Investigação de Tumores Cerebrais com o propósito de investigar os mecanismos responsáveis pelo aparecimento e desenvolvimento dos tumores cerebrais, com especial foco na população infantil;
- Fundação Rui Osório de Castro - prémio anual à investigação científica na área da oncologia pediátrica. Tendo em vista o desenvolvimento de projetos e iniciativas inovadoras nesta área, capazes de incentivar e promover a melhoria dos cuidados prestados às crianças com doença oncológica, foi criado o prémio “Rui Osório de Castro Millennium bcp”;
- Casa da América Latina - Cátedra Casa da América Latina/Fundação Millennium bcp, uma Cátedra de Convidado no Instituto de Higiene e Medicina Tropical (IHMT), com o objetivo de desenvolver projetos de pesquisa sobre a malária e projetos de pesquisa clínica com interesse para as atividades assistenciais desenvolvidas na clínica de viajantes do IHMT, bem como a elaboração de programas de treino na área de doenças tropicais para estudantes de pós-graduação e profissionais de saúde do IHMT;
- Instituto de História de Arte - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas-Universidade Nova de Lisboa - Bolsa de Investigação em História de Arte, para estudo, em profundidade e em contexto, de artistas relevantes comuns à coleção do Millennium bcp e ao Museu do Chiado;
- 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 destas bolsas foi cedida ao Instituto Camões através de um protocolo de colaboração, tendo sido atribuídas 7 bolsas;
- Universidade Católica Portuguesa – Instituto da Ciência e Saúde - apoio ao “Pedipedia”, uma enciclopédia pediátrica *online* com o objetivo de criar um recurso pedagógico de apoio à prática clínica e à formação na área da saúde. Tem como destinatários profissionais de saúde, pais, cuidadores, crianças e adolescentes da comunidade lusófona;
- Universidade Católica Portuguesa – Faculdade de Direito - apoio ao programa de mestrado “Master of Laws”;
- Junior Achievement: StartUp Programme (12ª edição) - a iniciativa 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 escolas superiores, os alunos aprendem como se cria e gere uma empresa. O vencedor nacional este ano foi o projeto Kitchen Lab da equipa de alunos do ISEG;
- Associação de Teatro Aresta Rebelde: apoio ao Encontro Nacional de Cursos de Artes de espetáculo;
- Associação Empresários pela Inclusão Social (EPIS) - apoio ao projeto de educação para a inclusão social, programa “Mediadores para o sucesso escolar”. Em 2019 o programa beneficiou de um maior alargamento geográfico, tendo chegado a um maior número de alunos. No âmbito do programa, a EPIS organizou uma expedição alusiva ao Ano Europeu do Património Cultural para os 50 melhores alunos do 3º ciclo, tendo feito uma visita ao NARC;
- Fundação Dr. António Cupertino de Miranda - apoio à 8ª edição do projeto de Educação Financeira “No Poupar Está o Ganho”, um projeto que propõe consciencializar estudantes do ensino pré-escolar, básico e secundário para a importância do dinheiro, contribuindo para a aquisição de competências sobre este tema. O projeto envolveu este ano 5.871 alunos, 275 turmas e 286 professores que integram 34 municípios da Região Norte;
- Câmara Municipal de Pedrogão Grande - apoio ao “+Futuro”, um projeto focado em três vertentes: Educação e Cidadania, Prevenção Rodoviária e Sustentabilidade. Assenta na abordagem de conteúdos nos estabelecimentos de ensino (no 1º ciclo) dos municípios de Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos e Pedrogão Grande;
- MoneyLab: Laboratórios de Educação Financeira – *roadshow* que tem como objetivo colmatar a desinformação que existe entre as camadas mais jovens, no que diz respeito à literacia financeira, estando orientado para os alunos do secundário, de escolas públicas e privadas. O projeto contempla dez distritos nacionais: Aveiro, Braga, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Leiria, Lisboa, Porto, Setúbal e Viseu. Contou com a participação de cerca de 2.000 alunos durante 2019.



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

- Banco Alimentar Contra a Fome - apoio às campanhas regulares de recolha de bens alimentares;
- AESE - Associação de Estudos Superiores de Empresa - programa GOS, Gestão de Organizações Sociais, desenvolvido em parceria com a ENTRAJUDA. O programa destina-se à formação em gestão de dirigentes de entidades do setor de economia social, sem fins lucrativos, com vista a dar resposta a necessidades de formação nas áreas da gestão. São realizadas, anualmente, 2 edições do GOS, uma em Lisboa e outra no Porto;
- APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger - apoio ao Programa “Empregabilidade”, destinado a jovens/adultos com Síndrome de Asperger (SA), maiores de 18 anos, com o objetivo de os capacitar para a inclusão na vida social e profissional. Foi também atribuído a esta associação o valor do prémio dado pela Fosun à Direção de Relações com Investidores do Millennium bcp, que por sua vez entregou o valor do prémio à Fundação Millennium bcp. O programa colocou, este ano, 20 jovens em situação de empregabilidade, contribuindo assim para a sua autonomia;
- CERCICA - Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - atribuição de valor do prémio “Excellent Entrepreneur” dado pela Fosun ao Millennium bcp, que por sua vez entregou o valor do prémio à Fundação Millennium bcp;
- Vida Norte - Associação de Promoção e Defesa da Vida e da Família - apoio às atividades da instituição no trabalho de ajuda a jovens mães com dificuldades. Em 2019, foram apoiadas 10 famílias pelo período de um ano;
- Ponto de Apoio à Vida - Ajuda, acolhimento e formação de adolescentes e mulheres grávidas em situação socioeconómica frágil que, sozinhas, não apresentem condições para assegurar o nascimento e educação dos seus filhos;
- Associação Portuguesa de Famílias Numerosas - apoio à 11.ª edição do “Observatório das Autarquias Familiarmente Responsáveis”. O projeto visa acompanhar, galardoar e divulgar as melhores práticas das autarquias portuguesas em matéria de responsabilidade familiar para as famílias em geral. Este ano contou com a participação de 141 autarquias e distinguiu 77;
- Fundação Portuguesa de Cardiologia - Apoio ao Mês do Coração que decorreu em maio;
- Associação Terra dos Sonhos: “Bolsa com sonhos” - apoio à realização de um sonho a uma criança ou jovem em situação de doença ou risco;
- Cáritas Diocesana de Setúbal - apoio ao acolhimento de jovens grávidas e/ou jovens mães, vítimas de maus tratos;
- FAMSER – Associação de Apoio Famílias Desfavorecidas – Projeto GPS - Gerar, Percorrer e Socializar, uma casa de acolhimento residencial especializada situada em Castro Verde, com capacidade para 30 jovens, entre os 12 e 18 anos;
- Acesso Cultura - apoio ao *website* “Cultura Acessível” onde é reunida informação sobre a programação cultural com acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência (interpretação em Língua Gestual Portuguesa, áudio-descrição, materiais tácteis, etc.). O projeto foi reconhecido pelo Ministério da Cultura como um projeto de interesse cultural. Em 2019, foram divulgadas iniciativas em 10 distritos do país (mais 4 que no ano anterior). O *website* registou 3585 utilizadores, 83% dos quais em Portugal, distribuindo-se os restantes pelos EUA, Brasil e França.
- Critical Concrete – atribuição de uma bolsa de estudo para a *summer school* do programa educativo social de construção sustentável e social;
- Associação Doentes com Lupus - apoio às atividades;
- Teatro Nacional D. Maria II (TNDM II) - apoio à deslocação de grupos escolares dos diversos graus de ensino (pré-escolar, básico, secundário, superior e sénior) ao TNDM II com o objetivo de possibilitar aos estudantes de fora de Lisboa a oportunidade de assistir aos espetáculos e atividades promovidas pelo Teatro;
- Associação de Desenvolvimento Comunitário do Funchal - apoio à edição do livro “Perdoa se me Esqueci”, cujas receitas revertem a favor da Associação (apoia crianças com Trissomia 21);
- Associação BUS - Bens de Utilidade Social - apoio ao desenvolvimento das atividades, as quais consistem em recolher e encaminhar bens de uso doméstico para pessoas/famílias carenciadas.

## Fornecedores

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 91,4% 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 Orientadores de Sustentabilidade para Fornecedores, os quais incluem vários aspetos como conformidade legal, boas práticas ambientais e laborais, incluindo direitos humanos e aplicação destes princípios na contratação de terceiras partes.

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 2019, os fornecedores foram submetidos a um processo de avaliação contínua.

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.



# Impacto Ambiental

## Responsabilidade ambiental

O Grupo BCP prossegue uma estratégia de Sustentabilidade que incorpora e promove uma cultura de responsabilidade ambiental e de combate às alterações climáticas, a par dos seus objetivos estratégicos de inovação tecnológica e digital.

A racionalização de consumos de energia, água e materiais, assente numa lógica de desmaterialização de processos e de proteção do meio envolvente e de preservação dos recursos naturais, constitui um dos objetivos essenciais da política ambiental do BCP (documento disponível para consulta na área de Sustentabilidade do *website* do Banco):

[https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic\\_Ambiental.pdf](https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/sustentabilidade/Documents/Politic_Ambiental.pdf).

O Banco monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de desempenho ambiental, que medem os seus principais consumos em Portugal e nas operações internacionais. Em termos globais, o Grupo BCP tem continuado a investir em medidas de ecoeficiência, otimização dos processos, aposta em energias de fontes renováveis, investimento em novos equipamentos e em iniciativas de sensibilização dos Colaboradores para adoção de comportamentos ambientalmente responsáveis.

Para além da monitorização de indicadores ambientais, o Millennium bcp tem uma área responsável pela gestão da continuidade do negócio, procedendo à identificação de riscos relacionados com alterações climáticas e à incorporação de políticas, *standards* e procedimentos definidos para assegurar a operação contínua do Banco em caso de desastres naturais que provoquem a sua interrupção. O Banco gere também os riscos ambientais indiretos, durante o processo de avaliação e concessão de crédito e *project finance*, podendo realizar estudos de impacto ambiental de acordo com a legislação aplicável em vigor.

O BCP assegura um acompanhamento regular das iniciativas realizadas em todas as geografias onde está presente, em função da sua realidade local, e avalia um conjunto de indicadores que lhe permitem medir a sua eficiência e impacte ambiental relativamente aos seus principais consumos de recursos – água, energia e materiais – e produção de emissões e resíduos associados.

Em 2019 o Banco definiu o seu Plano Diretor de Sustentabilidade 2021, com o objetivo de criar - cada vez mais - valor a nível económico, social e ambiental. Os eixos de atuação do plano são Gestão e Financiamento Sustentável (eixo Económico), Impacto Positivo nas Pessoas e na Comunidade (eixo Social) e Operações Sustentáveis (eixo Ambiental). O eixo Ambiental incorpora 12 ações concretas que visam contribuir para a limitação do aquecimento global (Acordo de Paris) e para a minimização do impacto ambiental das operações. Destas medidas, destacam-se a definição de metas de redução de emissões de acordo com a *Science Based Targets Initiative*, e o objetivo de “papel zero”, fruto das iniciativas de digitalização e redução de impressão em curso.



## PRINCIPAIS MEDIDAS DE REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

### Eficiência operacional

#### Instalação de iluminação LED

O Banco procedeu à incorporação de iluminação LED nas garagens do TagusPark. Adicionalmente, o Banco tem procedido também à instalação de iluminação LED na rede comercial sempre que sejam realizados trabalhos de intervenção/remodelação nas sucursais.

Na Polónia, o Banco deu início em 2019 à substituição das lâmpadas por iluminação LED, e de iluminação automática com vista a reduzir os consumos energéticos nas localizações do Bank Millennium.

#### Central solar fotovoltaica no TagusPark

Em 2019, a central solar fotovoltaica no TagusPark, com 1 MW de potência, permitiu gerar 1.066MWh para autoconsumo, o que representa 612 toneladas de CO2 evitadas, desde a sua entrada em funcionamento.

#### Monitorização de consumos de eletricidade e água

Em 2019, deu-se início ao projeto piloto de monitorização regular de consumos de eletricidade e água num edifício do TagusPark. Esta iniciativa permite acompanhar de perto as variações de consumos, e agir rapidamente sobre qualquer anomalia, evitando consumos excessivos e gastos de consumo. Em 2020, está previsto alargar esta ferramenta de gestão ambiental aos restantes edifícios do TagusPark.

### Sensibilização ambiental

#### Campanha de sinalética ambiental interna

Foi dada continuidade à campanha interna com recurso a sinalética ambiental, com vista a fomentar a redução de consumos de eletricidade, água e papel através da adoção de práticas de racionalização da utilização destes recursos. Esta iniciativa contribui não só para a melhoria do desempenho ambiental, mas também para a otimização dos custos operacionais e reforço do compromisso ambiental da organização.

#### Disponibilização aos responsáveis das áreas organizacionais do respetivo consumo de papel de fotocópia (impressões) e de toners e tinteiros.

#### Voluntariado ambiental

Em 2019 ocorreram duas iniciativas de destaque no âmbito do voluntariado ambiental. A primeira, uma ação de plantação de árvores, resultou de uma parceria com a Câmara Municipal de Cascais e contou com cerca de 50 Voluntários Millennium, tendo permitido plantar cerca de 400 árvores no Parque Natural Sintra Cascais. A segunda materializou-se numa ação de limpeza de praia na linha de Cascais e contou com a participação de 20 Voluntários, resultando na recolha de 200 Kg de lixo da praia.



#### Programa Green IT: Redução de impressões locais e valorização da funcionalidade de digitalização no desenvolvimento de *software*

Com vista à diminuição de emissões de CO<sub>2</sub>, ao longo deste ano foi possível constatar o incremento do recurso a plataformas de *webcasting*. Assim, o nível de utilização destas ferramentas aumentou em 252% e a duração das sessões em cerca de 314% em comparação com o período homólogo. Esta evolução fica a dever-se, também, à substituição faseada do Webex pelo Skype for Business.

Adicionalmente, destaca-se a continuidade do Projeto "GO Paperless", que aposta na desmaterialização das operações como forma de inovar e otimizar os processos, recorrendo a soluções de produção e assinatura eletrónica de documentos. Durante o ano de 2019 foi possível poupar 1.692.337 impressões de transações de caixa, correspondendo a uma diminuição de 6,5% das impressões realizadas nos equipamentos das sucursais quando comparado com o ano de 2018, o que se traduz numa poupança média mensal de 141.028 impressões.

Em termos de digitalização de documentos, o valor registado em 2019 mantém-se estável face a 2018 (36.986.080 digitalizações, o que representa um decréscimo marginal de 0,1%). No total, o BCP atingiu um valor de poupança total de cerca de 6 milhões de impressões a preto e branco (Serviços centrais + Sucursais), correspondendo a uma redução dos custos com impressão e papel na ordem dos 17 mil euros.

No total, e em conjunto, estas iniciativas permitiram uma redução de 42% dos consumíveis usados entre 2013 e 2019.

**Digitalização de documentos**, de que é melhor exemplo o extrato bancário em formato digital. Em 2019, Em Portugal, 72% das contas ativas tem já extrato digital; valor que na Polónia sobe para 79%. Em Moçambique o número de clientes com extrato digital é de 28.622 e na Suíça de 210.

**O Millennium bcp, no âmbito da sua estratégia de sustentabilidade, subscreveu em 2019 a "Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal", que visa contribuir para a promoção e o desenvolvimento do financiamento da Neutralidade Carbónica até 2050.**

#### Medidas de mobilidade sustentável

Incentivo à utilização de ferramenta de videoconferência e recurso ao *e-learning* em detrimento de deslocações, e preferência pela utilização no transporte ferroviário em alternativa aos transportes aéreos, quando economicamente viável.

**Em 2019, o Banco assinou dois importantes compromissos ambientais** promovidos pela Câmara Municipal de Lisboa: o "Pacto de Mobilidade para a Cidade de Lisboa" (PMEL) e o Compromisso "Lisboa Capital Verde Europeia 2020 - Ação Climática Lisboa 2030", ambos em prol da ação climática e de uma cidade mais sustentável.



**Programa Kaizen** que, em Portugal, promove diariamente um conjunto de práticas relacionadas com a melhoria contínua das atividades das equipas, assente numa metodologia *lean*, contribuindo para processos com maior valor acrescentado para o Cliente e com impacto direto na sustentabilidade das operações.

Foram realizados quatro Comitês Kaizen durante o ano de 2019, garantindo o acompanhamento e reconhecimento das melhores iniciativas de cada Departamento da Direção de Operações, tendo sido realizado o segundo evento de *team building* que teve como objetivo reforçar o espírito de equipa e reconhecer o desempenho e participação dos Colaboradores no Programa Kaizen.

**Durante o ano foram implementadas 293 iniciativas de melhoria**, das quais 8% representam poupança de consumíveis (ex. papel, impressões, selos de correio interno, entre outros), que reduziram os custos em cerca de 244 mil Euros.

**Guia ambiental para Clientes e Colaboradores e desenvolvimento de um vídeo para apresentação de conselhos sobre como proteger o ambiente no local de trabalho na Polónia.**

**Na Polónia, o Banco substituiu a maioria da frota da empresa por carros híbridos.** Esta ação teve como objetivo a redução das emissões de CO<sub>2</sub> associadas a combustíveis da frota, estando previsto evitar a emissão de mais de 500tCO<sub>2</sub>, face ao período anterior à implementação da iniciativa.

O Banco, nas suas diferentes geografias, reafirmou o seu compromisso com a implementação e divulgação dos princípios da Iniciativa do **Pacto Global das Nações Unidas** no que refere aos Direitos Humanos, Trabalho e Meio Ambiente, assim como, em Moçambique, o seu apoio na implementação dos objetivos do **FEMA - Fórum Empresarial para o Meio Ambiente**.

## PEGADA ECOLÓGICA

Como referido anteriormente, o Grupo BCP monitoriza regularmente um conjunto de indicadores de *performance* ambiental, que medem a ecoeficiência do Banco relativamente aos seus principais consumos<sup>5</sup>.

Em 2019, o Grupo verificou melhorias gerais em termos de ecoeficiência. Os indicadores *per capita* referentes aos consumos de energia, emissões, água e consumo de materiais registaram reduções face ao ano anterior, fruto da implementação de medidas de ecoeficiência, investimento em energias renováveis, otimização de processos com foco na sua desmaterialização, mas também da sensibilização de Colaboradores relativamente à utilização racional dos recursos.

Na Polónia, ocorreu uma alteração de âmbito de reporte face ao ano anterior, com a integração do EuroBank em maio de 2019. Neste sentido, os dados de energia, água e emissões incluem os valores de EuroBank a partir de outubro de 2019.

O consumo de energia no Grupo BCP é maioritariamente de origem indireta (energia elétrica e térmica), representando 71% do consumo total de energia. Em 2019, registou-se uma redução na ordem dos 18% do consumo de energia direta, associada ao consumo de combustíveis, e um aumento de 2% no consumo de energia indireta, resultante do consumo de eletricidade. O aumento do consumo de energia elétrica no Grupo é justificado pelo crescimento do Banco, em particular na Polónia com a aquisição do EuroBank, verificando-se, em contrapartida, uma redução do consumo de energia elétrica per capita de 5,6% face a 2018.

“

**Em 2019, 60% do total de eletricidade consumida em Portugal foi de origem renovável.**

<sup>5</sup> Em 2019 foi monitorizado o desempenho ambiental no total de operações do Banco, nomeadamente Portugal, Moçambique, Suíça e Polónia, sendo os consumos dos anos anteriores apresentados com o mesmo âmbito geográfico por forma a assegurar uma comparabilidade efetiva dos resultados.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), em 2019, o Millennium bcp assegurou o cumprimento da sua meta anual de redução de consumo energético (-4%), tendo diminuído em Portugal o consumo de energia (eletricidade e combustíveis, incluindo gás natural) em 12% face a 2018.

No âmbito do compromisso de adaptação às alterações climáticas, o BCP calcula anualmente a pegada de carbono do Grupo, tendo em vista contribuir para a redução das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE). Anualmente, o Banco tem também participado no CDP, tendo mantido em 2019 a sua classificação B, banda Management.

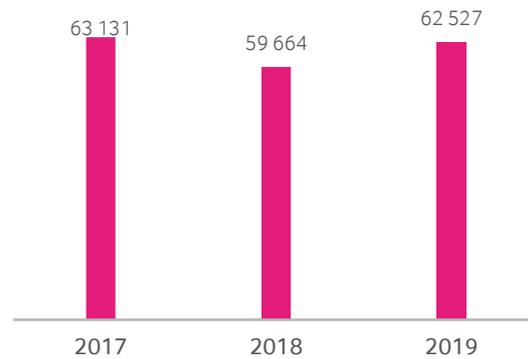
Em 2019, em termos globais, o Grupo registou uma redução das emissões per capita face a 2018 de 5,1%, correspondente a um ligeiro aumento das emissões absolutas de GEE associadas à atividade bancária do Grupo de aproximadamente 0,2% face a 2018, resultado do crescimento na Polónia.

Em termos globais, as emissões associadas ao consumo de combustíveis (âmbito 1) registaram uma redução de 16% quando comparadas com o ano anterior, associada à diminuição do consumo de gás natural em Portugal. Já as emissões associadas ao consumo de eletricidade/calor (âmbito 2) registaram um aumento de 4%, e as emissões associadas à mobilidade em serviço (âmbito 3), registaram um aumento de 11%, maioritariamente imputável ao aumento das emissões associadas a viagens de avião, em parte relacionadas com o processo de aquisição do EuroBank, na Polónia.

No que diz respeito à atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 3,7% das suas emissões de GEE face a 2018, ficando aquém da meta de redução de emissões de CO2 (-7%).

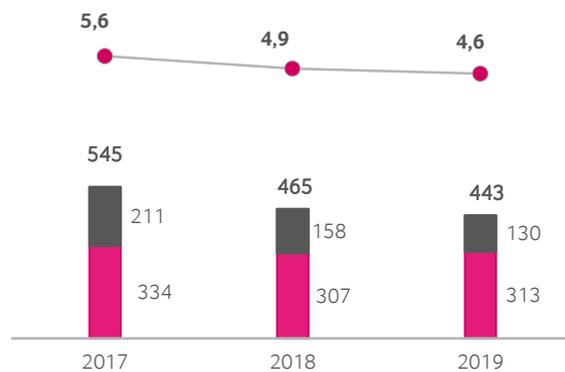
Em Portugal, as emissões diretas apresentaram uma redução de 27% comparativamente ao período homólogo. As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade apresentaram um aumento de 19% face ao ano anterior, enquanto que as emissões indiretas associadas a deslocações em serviço (âmbito 3) registaram também um aumento na ordem dos 15%, devido a uma refinação da metodologia de apuramento das emissões associadas às viagens de avião.

### Consumo de energia elétrica<sup>1</sup> (MWh)



<sup>(1)</sup> Não inclui a central de cogeração e as instalações com *data centers* em Portugal, nem os dados de Moçambique.

### Consumo total de energia - GRI 302-1<sup>2</sup> (TJ e MWh/colaborador)



■ Energia Direta  
■ Energia Indireta  
● Consumo de energia elétrica (MWh) por colaborador

<sup>(2)</sup> Inclui a central de cogeração, exclui as instalações com *data centers* em Portugal e os dados de Moçambique.

### Emissões GEE<sup>3</sup> (tCO2e)



■ Emissões Diretas (Âmbito 1)  
■ Emissões Indiretas (Âmbito 2)  
■ Emissões Indiretas (Âmbito 3)  
● Total de emissões por Colaborador

<sup>(3)</sup> Não inclui Moçambique. Inclui valores do EuroBank desde outubro 2019.

Em termos globais, o consumo total de água do Grupo BCP manteve uma tendência de redução, tendo diminuído 1,8% face a 2018, fruto de esforços de redução de consumo de água humano e de sensibilização dos Colaboradores para um consumo mais responsável, o que resultou também numa redução do consumo total de água por colaborador de 4,4% face a 2018.

Na atividade doméstica (Portugal), o Millennium bcp apresentou uma redução de 9,3% no consumo de água quando comparado com o período homólogo de 2018, atingindo a meta anual de redução proposta (-3%).

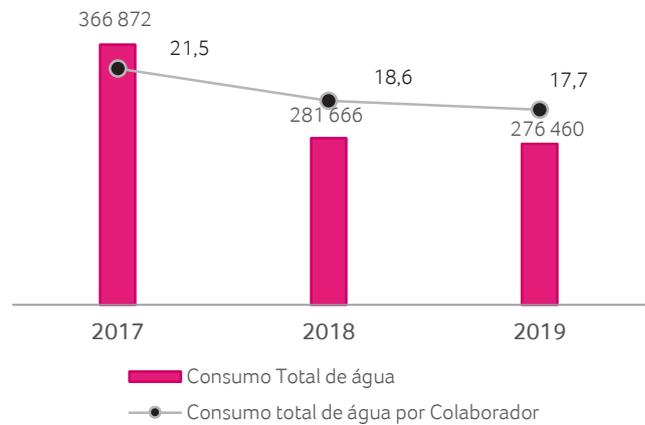
No âmbito do consumo de consumíveis, em termos globais, o Grupo BCP registou uma redução de 1% no consumo dos seus principais materiais (papel e cartão, plástico e tinteiros/toners) face ao ano anterior, fruto da implementação de medidas de otimização e desmaterialização dos processos

Os materiais consumidos com maior expressão em termos de peso e quantidade continuam a ser o papel e o cartão, os quais, em termos globais, apresentaram uma redução de 1% face a 2018, resultado das iniciativas de desmaterialização que têm vindo a ser implementadas em todas as geografias. Também os toners e tinteiros apresentaram uma redução de 42%, consequência direta das medidas de incentivo à não impressão e digitalização.

Também em Portugal, em 2019, se manteve a tendência de diminuição do consumo de materiais, verificando-se uma redução de 9% face ao ano anterior, o que não permitiu, por pouco, atingir a meta anual estabelecida (-10% do consumo de materiais). De referir que o papel A4 e A3 utilizado pelo Banco tem certificação ambiental Eco-label da União Europeia, que assegura um processo responsável de produção de papel.

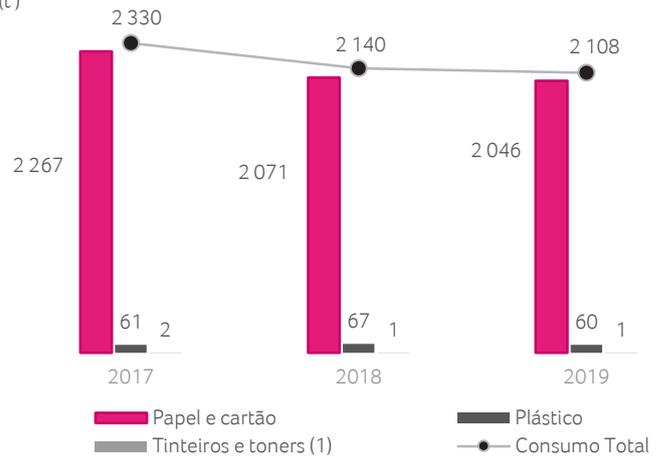
Mais detalhe sobre a informação reportada neste capítulo - Negócio Responsável -, nomeadamente critérios de cálculo, a tabela de indicadores GRI (*Global Reporting Initiative*) e a correspondência com os Princípios do Global Compact, está disponível para consulta no *site* Institucional do Banco, em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), área de Sustentabilidade.

#### Consumo de água<sup>4</sup> (m<sup>3</sup>)



<sup>4</sup> Não inclui Moçambique e Suíça. Inclui valores de EuroBank desde outubro 2019. Alteração na metodologia de cálculo dos dados de Portugal, aplicada a todos os anos, considerando um custo unitário médio de 4.93€/m<sup>3</sup>.

#### Consumo de materiais<sup>5</sup> (t)



<sup>5</sup> Não inclui valores de EuroBank.

# INFORMAÇÃO REGULAMENTAR



**CHEGAR AOS 4  
CANTOS DO MUNDO  
É COISA DE  
MILLENNIUMS**

Soluções de Crédito Pessoal  
na App Millennium



Millennium  
AZUL CONSIGO

Campanha 2019 | Soluções de Crédito Pessoal

# Demonstrações financeiras consolidadas

## BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS

### DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Milhares de euros)

	2019	2018
Juros e proveitos equiparados	1.991.445	1.889.739
Juros e custos equiparados	(442.917)	(466.108)
<b>MARGEM FINANCEIRA</b>	<b>1.548.528</b>	<b>1.423.631</b>
Rendimentos de instrumentos de capital	798	636
Resultados de serviços e comissões	703.497	684.019
Resultados em operações financeiras ao justo valor através de resultados	4.837	1.400
Ganhos / (perdas) cambiais	69.391	75.355
Resultados de contabilidade de cobertura	(5.682)	2.552
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado	(24.909)	(50.194)
Ganhos / (perdas) com o desreconhecimento de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	99.676	49.435
Resultados da atividade seguradora	11.752	8.477
Outros proveitos / (custos) de exploração	(144.400)	(135.878)
<b>TOTAL DE PROVEITOS OPERACIONAIS</b>	<b>2.263.488</b>	<b>2.059.433</b>
Custos com o pessoal	668.232	592.792
Outros gastos administrativos	376.455	376.676
Amortizações	124.785	57.745
<b>TOTAL DE CUSTOS OPERACIONAIS</b>	<b>1.169.472</b>	<b>1.027.213</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE PROVISÕES E IMPARIDADES</b>	<b>1.094.016</b>	<b>1.032.220</b>
Imparidade de ativos financeiros ao custo amortizado	(390.308)	(465.468)
Imparidade de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	2.180	1.092
Imparidade de outros ativos	(96.034)	(79.037)
Outras provisões	(57.484)	(57.689)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>552.370</b>	<b>431.118</b>
Resultados por equivalência patrimonial	42.989	89.175
Resultados de alienação de subsidiárias e outros ativos	31.907	37.916
<b>RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS</b>	<b>627.266</b>	<b>558.209</b>
Impostos		
Correntes	(100.908)	(105.559)
Diferidos	(138.370)	(32.458)
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS DE OPERAÇÕES EM CONTINUAÇÃO</b>	<b>387.988</b>	<b>420.192</b>
Resultado de operações descontinuadas ou em descontinuação	13.412	(1.318)
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS</b>	<b>401.400</b>	<b>418.874</b>
Resultado líquido do exercício atribuível a:		
Acionistas do Banco	302.003	301.065
Interesses que não controlam	99.397	117.809
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>401.400</b>	<b>418.874</b>
Resultado por ação (em euros)		
Básico	0,018	0,020
Diluído	0,018	0,020

## BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS

### BALANÇOS CONSOLIDADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>ATIVO</b>		
Caixa e disponibilidades em Bancos Centrais	5.166.551	2.753.839
Disponibilidades em outras instituições de crédito	320.857	326.707
Ativos financeiros ao custo amortizado		
Aplicações em instituições de crédito	892.995	890.033
Crédito a clientes	49.847.829	45.560.926
Títulos de dívida	3.185.876	3.375.014
Ativos financeiros ao justo valor através de resultados		
Ativos financeiros detidos para negociação	878.334	870.454
Ativos financeiros não detidos para negociação obrigatoriamente ao justo valor através de resultados	1.405.513	1.404.684
Ativos financeiros designados ao justo valor através de resultados	31.496	33.034
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	13.216.701	13.845.625
Ativos com acordo de recompra	-	58.252
Derivados de cobertura	45.141	123.054
Investimentos em associadas	400.391	405.082
Ativos não correntes detidos para venda	1.279.841	1.868.458
Propriedades de investimento	13.291	11.058
Outros ativos tangíveis	729.442	461.276
Goodwill e ativos intangíveis	242.630	174.395
Ativos por impostos correntes	26.738	32.712
Ativos por impostos diferidos	2.720.648	2.916.630
Outros ativos	1.239.134	811.816
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>81.643.408</b>	<b>75.923.049</b>
<b>PASSIVO</b>		
Passivos financeiros ao custo amortizado		
Recursos de instituições de crédito	6.366.958	7.752.796
Recursos de clientes e outros empréstimos	59.127.005	52.664.687
Títulos de dívida não subordinada emitidos	1.594.724	1.686.087
Passivos subordinados	1.577.706	1.072.105
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados		
Passivos financeiros detidos para negociação	343.933	327.008
Passivos financeiros designados ao justo valor através de resultados	3.201.309	3.603.647
Derivados de cobertura	229.923	177.900
Provisões	345.312	350.832
Passivos por impostos correntes	21.990	18.547
Passivos por impostos diferidos	11.069	5.460
Outros passivos	1.442.225	1.300.074
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>74.262.154</b>	<b>68.959.143</b>
<b>CAPITAIS PRÓPRIOS</b>		
Capital	4.725.000	4.725.000
Prémio de emissão	16.471	16.471
Outros instrumentos de capital	400.000	2.922
Reservas legais e estatutárias	240.535	264.608
Títulos próprios	(102)	(74)
Reservas e resultados acumulados	435.823	470.481
Resultado líquido do exercício atribuível aos acionistas do Banco	302.003	301.065
<b>TOTAL DOS CAPITAIS PRÓPRIOS ATRIBUÍVEIS AOS ACIONISTAS DO BANCO</b>	<b>6.119.730</b>	<b>5.780.473</b>
Interesses que não controlam	1.261.524	1.183.433
<b>TOTAL DOS CAPITAIS PRÓPRIOS</b>	<b>7.381.254</b>	<b>6.963.906</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E DOS CAPITAIS PRÓPRIOS</b>	<b>81.643.408</b>	<b>75.923.049</b>

## Indicadores alternativos de desempenho

O Grupo BCP prepara a informação financeira de acordo com as normas internacionais de relato financeiro (IFRS) endossadas pela União Europeia. Como complemento dessa informação, o Grupo BCP utiliza um conjunto de indicadores alternativos de desempenho que permitem monitorizar a evolução da sua atividade ao longo do tempo. Na sequência das orientações sobre Indicadores Alternativos de Desempenho publicadas pela Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) em outubro de 2015 (ESMA/2015/1415), são apresentados, neste anexo, alguns indicadores relacionados com a avaliação da rentabilidade e eficiência e da qualidade da carteira de crédito, entre outros que se destinam a facilitar a compreensão sobre a evolução da posição económica e financeira do Grupo BCP. A informação apresentada neste âmbito não foi auditada e não substitui, em qualquer circunstância, a informação financeira preparada de acordo com as IFRS. Salienta-se também que as definições e conceitos utilizados pelo Grupo BCP para o cálculo destes indicadores podem diferir dos utilizados por outras entidades no apuramento de outras medidas semelhantes, podendo não ser, por isso, diretamente comparáveis. Em conformidade com as orientações referidas, os indicadores alternativos de desempenho, seguidamente detalhados, são apresentados conjuntamente com informação adicional que reconcilia os valores contabilísticos apresentados no âmbito das demonstrações financeiras consolidadas preparadas de acordo com as IFRS e a informação financeira que reflete os critérios de gestão adotados pelo Grupo BCP. Estes indicadores e as respetivas componentes são também descritos de forma mais detalhada no glossário.

### 1) Crédito a clientes líquido / Recursos de clientes de balanço

**Relevância do indicador:** o rácio de transformação dos recursos de clientes de balanço em crédito (líquido) é um indicador de liquidez que permite avaliar especificamente a estrutura de *funding* de retalho do Grupo.

	Milhões de euros	
	31 dez. 19	31 dez. 18
Crédito a clientes (líq.) (1)	52.275	48.123
Recursos de clientes de balanço (2)	62.607	56.585
(1) / (2)	<b>83,5%</b>	<b>85,0%</b>

### 2) Rendibilidade do ativo médio (“ROA”)

**Relevância do indicador:** permite avaliar a capacidade do Grupo para gerar resultados com o volume de ativos disponíveis.

	Milhões de euros	
	2019	2018
Resultado líquido (1)	302	301
Interesses que não controlam (2)	99	118
Ativo médio (3)	79.590	73.419
[(1) + (2), anualizado] / (3)	<b>0,5%</b>	<b>0,6%</b>

### 3) Rendibilidade dos capitais próprios médios (“ROE”)

**Relevância do indicador:** permite aferir sobre a capacidade do Grupo para remunerar os detentores do seu capital, avaliando o nível de rendibilidade gerada pelos fundos investidos pelos acionistas no Grupo.

	Milhões de euros	
	2019	2018
Resultado líquido (1)	302	301
Capitais próprios médios (2)	5.970	5.753
[(1), anualizado] / (2)	<b>5,1%</b>	<b>5,2%</b>

### 4) Rácio de eficiência (cost to income)

**Relevância do indicador:** permite monitorizar o nível de eficiência do Grupo (excluindo itens específicos), avaliando o volume de custos operacionais incorridos para gerar o produto bancário alcançado.

	Milhões de euros	
	2019	2018
Custos operacionais (1)	1.169	1.027
Itens específicos (2)	66	29
Produto bancário (3)*	2.339	2.187
[(1) - (2)] / (3)	<b>47,2%</b>	<b>45,6%</b>

\* Exclui os itens específicos, no montante de 1 milhão de euros, relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos na subsidiária polaca.

### 5) Custo do risco, líquido de recuperações (expresso em pontos base, anualizado)

**Relevância do indicador:** permite aferir sobre a qualidade da carteira de crédito avaliando a relação entre as dotações para imparidade (líquidas de reversões e recuperações de crédito e juros) reconhecidas no período e o *stock* de crédito a clientes no final desse período.

	Milhões de euros	
	2019	2018
Crédito a clientes ao custo amortizado, antes de imparidade (1)	54.352	50.724
Dotações para imparidade (líquidas de recuperações) (2)	390	465
[(2), anualizado] / (1)	<b>72</b>	<b>92</b>

## 6) *Non-performing exposures* (NPE) / Crédito a clientes (bruto)

Relevância do indicador: permite avaliar o nível de risco de crédito a que o Grupo se encontra exposto em função da proporção da carteira de crédito NPE no total da carteira de crédito a clientes (bruto).

	Milhões de euros	
	31 dez. 19	31 dez. 18
<i>Non-Performing Exposures</i> (1)	4.206	5.547
Crédito a clientes (bruto) (2)	54.724	51.032
(1) / (2)	<b>7,7%</b>	<b>10,9%</b>

## 7) Cobertura de *non-performing exposures* (NPE) por imparidades

Relevância do indicador: permite avaliar o nível de cobertura da carteira NPE pelo volume de imparidade do crédito de balanço constituída pelo Grupo.

	Milhões de euros	
	31 dez. 19	31 dez. 18
<i>Non-Performing Exposures</i> (1)	4.206	5.547
Imparidade do crédito de balanço (2)	2.449	2.909
(2) / (1)	<b>58,2%</b>	<b>52,4%</b>

## Aplicação de resultados

Considerando:

- A. As disposições legais e estatutárias relativas a reserva legal;
- B. A política de dividendos do Banco Comercial Português (BCP);
- C. A alteração ao Acordo Coletivo de Trabalho, publicada em 29 de março de 2014, no Boletim do Trabalho e Emprego n.º 12 que permitiu que, entre junho de 2014 e junho de 2017, os Colaboradores do Grupo Banco Comercial Português em Portugal aceitassem uma redução temporária de remuneração, o que foi feito com o objetivo de viabilizar o processo de recuperação do Banco e contribuir para o cumprimento das exigências impostas ao Banco para receber ajudas de Estado;
- D. Que a dita alteração ao Acordo Coletivo de Trabalho previa que o Conselho de Administração, nos anos seguintes ao fim da intervenção estatal, havendo resultados para tal, submeteria à Assembleia Geral de Acionistas uma proposta de distribuição de resultados pelos Colaboradores que, no conjunto dos anos, permitisse a entrega de um valor global acumulado, pelo menos igual ao valor total não recebido pelos Colaboradores durante o período de redução temporária de remuneração;
- E. Que o BCP terminou o reembolso do financiamento público recebido, acrescido dos respetivos juros, em fevereiro de 2017, tendo a Assembleia Geral Anual realizada em 22 de maio de 2019 aprovado a afetação de parte dos resultados do exercício de 2018 para distribuição por colaboradores;
- F. Que conforme relatório e contas a submeter à aprovação dos Senhores Acionistas, o Banco Comercial Português registou no exercício de 2019, um resultado líquido consolidado de € 302.003.469,31 e um resultado líquido individual de € 139.296.016,59;
- G. Que a aprovação de qualquer compensação aos Colaboradores por contrapartida de resultados, bem como a determinação do respetivo montante é da exclusiva competência da Assembleia Geral, competindo à Comissão Executiva (por delegação do Conselho de Administração), ouvida a Comissão de Nomeações e Remunerações, fixar os critérios dessa distribuição;
- H. Que reiterando a sua intenção de respeitar a política de dividendos do Banco e, mesmo considerando que o BCP integra já atualmente o grupo de instituições sem limitações específicas em matéria de distribuição de dividendos, o Conselho Administração não pode deixar de considerar os potenciais impactos e incertezas associadas à atual situação de pandemia;
- I. Que tal aconselha extrema prudência na proposta de aplicação de resultados, prudência essa também recomendada pelas autoridades de supervisão, justificando a não distribuição de dividendos relativos ao exercício de 2019,

O Conselho de Administração, reiterando a determinação de uma vez ultrapassada a crise e na medida em que o Banco e a economia nacional inicie a sua recuperação, retomar a plena aplicação da Política de Dividendos aprovada,

Propõe:

Nos termos da alínea f) do n.º 5 do artigo 66.º, e para efeitos da alínea b) do n.º 1 do artigo 376.º ambos do Código das Sociedades Comerciais, bem como do artigo 54.º dos Estatutos do Banco, que aos resultados do exercício no montante de € 139.296.016,59, seja dada a seguinte aplicação:

- a) Para reforço da reserva legal, € 13.929.601,66;

b) Para distribuição extraordinária pelos colaboradores e em cumprimento do referido nas alíneas C a G dos considerandos desta proposta, até € 1.000 a cada colaborador que, não tendo já sido integralmente compensado com os resultados distribuídos em 2019, se mantiver em funções na data de pagamento da remuneração correspondente a junho de 2020, até ao valor máximo global de € 5.281.000,00;

c) O remanescente, no montante mínimo de € 120.085.414,93, para Resultados Transitados.

Lisboa, 26 de março de 2020

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## Glossário

**Ativos distribuídos** – montantes detidos por clientes no âmbito da colocação de produtos de terceiros que contribuem para o reconhecimento de comissões.

**Carteira de títulos** – títulos de dívida ao custo amortizado não associados a operações de crédito (líquido de imparidade), ativos financeiros ao justo valor através de resultados (excluindo os montantes relacionados com operações de crédito e os derivados de negociação), ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral, ativos com acordo de recompra, ativos financeiros disponíveis para venda e ativos financeiros detidos até à maturidade (nos dois últimos casos apenas até 2017).

**Cobertura de *non-performing loans* (NPL) por imparidades** – rácio entre a imparidade do crédito (balanço) e *stock* de NPL.

**Cobertura de *non-performing exposures* (NPE) por imparidades** – rácio entre a imparidade do crédito (balanço) e *stock* de NPE.

**Cobertura do crédito vencido por imparidades** – rácio entre a imparidade do crédito (balanço) e o crédito vencido.

**Cobertura do crédito vencido há mais de 90 dias por imparidades** – rácio entre a imparidade do crédito (balanço) e o crédito vencido há mais de 90 dias.

**Comissões líquidas** - resultados de serviços e comissões.

**Crédito a clientes (bruto)** – crédito a clientes ao custo amortizado antes de imparidade, títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito antes de imparidade e crédito a clientes ao justo valor através de resultados antes dos ajustamentos de justo valor.

**Crédito a clientes (líquido)** – crédito a clientes ao custo amortizado líquido de imparidade, títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito líquidos de imparidade e valor de balanço do crédito ao justo valor através de resultados.

**Crédito vencido** – valor total em dívida do crédito (crédito a clientes ao custo amortizado, títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito e crédito a clientes ao justo valor através de resultados) com prestações de capital ou juros vencidos, ou seja, cuja amortização ou pagamento de juros associados se encontra em atraso.

**Crédito vencido há mais de 90 dias** - valor total em dívida do crédito (crédito a clientes ao custo amortizado, títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito e crédito a clientes ao justo valor através de resultados) com prestações de capital ou juros vencidos por um período superior ou igual a 90 dias, ou seja, cuja amortização ou pagamento de juros associados se encontra em atraso por um período superior ou igual a 90 dias.

**Custo do risco, líquido (expresso em pontos base)** – quociente entre a imparidade do crédito (demonstração de resultados) contabilizada no período e o saldo do crédito a clientes ao custo amortizado e dos títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito antes de imparidade no final do período.

**Custos operacionais** – custos com o pessoal, outros gastos administrativos e amortizações do exercício.

**Débitos para com clientes titulados** – emissões de títulos de dívida do Banco colocados junto de clientes.

**Depósitos e outros recursos de clientes** - recursos de clientes e outros empréstimos ao custo amortizado e depósitos de clientes ao justo valor através de resultados.

**Gap comercial** – diferença entre o crédito a clientes (bruto) e os recursos de clientes de balanço.

**Imparidade do crédito (balanço)** – imparidade de balanço associada ao crédito ao custo amortizado, imparidade de balanço relacionada com os títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito e os ajustamentos de justo valor associados ao crédito a clientes ao justo valor através de resultados.

**Imparidade do crédito (demonstração de resultados)** – imparidade (líquida de reversões e de recuperações de crédito e juros) de ativos financeiros ao custo amortizado para crédito concedido a clientes e para títulos de dívida associados a operações de crédito.

***Non-performing exposures* (“NPE”)** – crédito a clientes (crédito a clientes ao custo amortizado e crédito a clientes ao justo valor através de resultados) vencido há mais de 90 dias ou crédito com reduzida probabilidade de ser cobrado sem realização de colaterais, se reconhecido como crédito em *default* ou crédito com imparidade.

***Non-performing loans* (“NPL”)** - crédito a clientes (crédito a clientes ao custo amortizado, títulos de dívida ao custo amortizado associados a operações de crédito e crédito a clientes ao justo valor através de resultados) vencido há mais de 90 dias e o crédito vincendo associado.

**Outras imparidades e provisões** – imparidade (líquida de reversões) para aplicações de instituições de crédito classificadas ao custo amortizado, imparidade para ativos financeiros (classificados ao justo valor através de outro rendimento integral, ao custo amortizado não associados a operações de crédito e disponíveis para venda, neste último caso apenas até 2017), imparidade para outros ativos, nomeadamente de ativos recebidos em dação decorrentes da resolução de contratos de crédito com Clientes, de investimentos em associadas e de *goodwill* de subsidiárias e outras provisões.

**Outros proveitos de exploração líquidos** – resultados da atividade seguradora, outros proveitos/(custos) de exploração e resultados de alienação de subsidiárias e outros ativos.

**Outros proveitos líquidos** – rendimentos de instrumentos de capital, comissões líquidas, resultados em operações financeiras, outros proveitos de exploração líquidos e resultados por equivalência patrimonial.

**Produto bancário** – margem financeira, rendimentos de instrumentos de capital, comissões líquidas, resultados em operações financeiras, outros proveitos de exploração líquidos e resultados por equivalência patrimonial.

**Proveitos Core (Core income)** – agregado da margem financeira e das comissões líquidas.

**Rácio de eficiência core (cost to core income)** – rácio entre os custos operacionais e o *core income*.

**Rácio de eficiência (cost to income)** – rácio entre os custos operacionais e o produto bancário.

**Rácio de transformação** – rácio entre o crédito a clientes (líquido) e os depósitos e outros recursos de clientes.

**Rácio loan to value (“LTV”)** – rácio entre o valor do empréstimo e o valor da avaliação do imóvel.

**Recursos de clientes de balanço** – depósitos e outros recursos de clientes e débitos para com clientes titulados.

**Recursos de clientes fora de balanço** – ativos sob gestão, ativos distribuídos e seguros de poupança e investimento subscritos pelos clientes.

**Recursos de instituições de crédito** – recursos e outros financiamentos de Bancos Centrais e recursos de outras instituições de crédito.

**Recursos totais de clientes** – recursos de clientes de balanço e recursos de clientes fora de balanço.

**Rendibilidade do ativo médio (“ROA”)** – relação entre o resultado após impostos e o total do ativo líquido médio (média ponderada dos saldos médios mensais do ativo líquido no período). Em que: Resultado após impostos = [Resultado líquido do exercício atribuível a acionistas do Banco + Resultado líquido do exercício atribuível a Interesses que não controlam].

**Rendibilidade do ativo médio (Instrução BdP n.º 16/2004)** – relação entre o resultado antes de impostos e o total do ativo líquido médio (média ponderada dos saldos médios mensais do ativo líquido no período).

**Rendibilidade dos capitais próprios médios (“ROE”)** – relação entre o resultado líquido do exercício atribuível aos acionistas do Banco e os capitais próprios médios (média ponderada dos capitais próprios médios mensais no período). Em que: Capitais próprios = [Capitais próprios atribuíveis aos acionistas do Banco – Ações preferenciais e Outros instrumentos de capital, líquidos de Títulos próprios da mesma natureza].

**Rendibilidade dos capitais próprios médios (Instrução BdP n.º 16/2004)** – relação entre o resultado antes de impostos e os capitais próprios médios (média ponderada dos capitais próprios médios mensais no período). Em que: Capitais próprios = [Capitais próprios atribuíveis aos acionistas do Banco + Interesses que não controlam].

**Rendimentos de instrumentos de capital** – dividendos e rendimentos de partes de capital recebidos de investimentos classificados como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral, rendimentos de ativos financeiros detidos para negociação e, até 2017, de ativos financeiros disponíveis para venda.

**Resultado Core (Core net income)** – agregado da margem financeira e das comissões líquidas deduzidas dos custos operacionais.

**Resultados em operações financeiras** – resultados em operações financeiras ao justo valor através de resultados, resultados cambiais, resultados de contabilidade de cobertura, resultados com o desreconhecimento de ativos e passivos financeiros ao custo amortizado, resultados com o desreconhecimento de ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e resultados em ativos financeiros disponíveis para venda (até 2017).

**Resultados por equivalência patrimonial** – resultados apropriados pelo Grupo associados à consolidação de entidades onde, apesar de exercer alguma influência, não detém o controlo das políticas financeira e operacional.

**Seguros de poupança e investimento** – contratos de operações de capitalização, seguros ligados a fundos de investimento (“*unit linked*”) e planos de poupança (“PPR”, “PPE” e “PPR/E”).

**Spread** – acréscimo (em pontos percentuais) ao indexante utilizado pelo Banco na concessão de financiamento ou na captação de fundos.

**Taxa de margem financeira (“NIM”)** – relação entre a margem financeira relevada no período e o saldo médio do total dos ativos geradores de juros.

**Títulos de dívida emitidos** – títulos de dívida não subordinada ao custo amortizado e passivos financeiros designados ao justo valor através de resultados (empréstimos obrigacionistas e certificados).

**Volume de negócios** – corresponde ao somatório entre os recursos totais de clientes e o crédito a clientes (bruto).