

Grupo Montepio
apresenta

UM OLHAR DE FUTURO

A nossa visão do mundo há 178 anos



RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE
2018

Associação Mutualista Montepio | Banco Montepio | Fundação Montepio
Lusitania | Lusitania Vida | Futuro | Montepio Gestão de Activos | Residências Montepio

ÍNDICE

3	<u>SOBRE ESTE RELATÓRIO</u>
7	<u>MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</u>
8	<u>01. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS</u>
12	<u>02. PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS</u>
16	<u>03. GRUPO MONTEPIO - UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS</u>
27	<u>04. ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</u>
52	<u>05. ENVOLVIMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i></u>
62	<u>06. RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS</u>
80	<u>07. DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES</u>
95	<u>08. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA</u>
100	<u>09. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA</u>
103	<u>10. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO</u>
110	<u>11. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS</u>
113	<u>12. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO</u>
117	<u>13. VALORIZAR OS COLABORADORES</u>
135	<u>14. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE</u>
151	<u>15. PROMOVER O AMBIENTE</u>
162	<u>16. TABELA GRI</u>

SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Grupo Montepio reporta anualmente a sua informação não-financeira, no formato de Relatório de Sustentabilidade. Este relatório visa compilar a informação de sustentabilidade do Grupo, de forma a divulgar aos seus *stakeholders a performance* e os impactos da atividade a nível ambiental, social e económico.

Período de reporte

O Relatório incide sobre a atividade do Grupo no ano 2018, nomeadamente o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O Relatório abrange, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores, para permitir comparabilidade anual do desempenho do Grupo.

Global Reporting Initiative (GRI)

Em conformidade com o reportado em anos anteriores, o Grupo Montepio elaborou o presente Relatório de acordo com o *Global Reporting Initiative (GRI) – GRI Standards*, para a opção “*in accordance - Core*”).

Âmbito de reporte

Os conteúdos do presente Relatório são referentes às seguintes entidades do Grupo: Montepio Geral Associação Mutualista (Associação Mutualista Montepio ou AMM), Caixa Económica Montepio Geral (Banco Montepio), Fundação Montepio (Fundação), Lusitania, Companhia de Seguros, S.A (Lusitania), Lusitania Vida, Companhia de Seguros, S.A (Lusitania Vida), Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A (Futuro), Montepio Gestão de Activos, SGFI, S.A (MGA), e Residências Montepio, S.A (Residências).

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O Grupo responde ao compromisso de divulgação de informação relativa ao cumprimento dos ODS, assumido com a adesão à Aliança para os ODS efetuada a 17 de dezembro de 2015.

MATERIALIDADE

No âmbito da elaboração do presente Relatório, o Grupo Montepio levou a cabo um rigoroso processo de avaliação interno e externo (realizado a partir de um processo de auscultação de *stakeholders* realizado em 2018), destinado a aferir o grau de materialidade de cada um dos temas de sustentabilidade, de modo a tratá-los, neste documento, com o grau de detalhe que a respetiva materialidade impõe.



Tema de relevância reduzida média elevada

ESTRUTURA

O Grupo delineou a estrutura e os conteúdos do Relatório de acordo com a sua ordem de relevância, conforme pode verificar-se pela Matriz de Materialidade apresentada na página anterior.

CAPÍTULOS	AMM	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS
SOBRE ESTE RELATÓRIO	●	●	●	●	●	●	●	●
MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	●	●	●	●	●	●	●	●
1. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS	●	●	●	●	●	●	●	●
2. PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS	●	●	●	●	●	●	●	●
3. GRUPO MONTEPIO – UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS	●	●	●	●	●	●	●	●
4. ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	●	●	●	●	●	●	●	●
5. ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS	●	●	●					●
6. RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS	●							
7. DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES		●						
8. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA				●				

CAPÍTULOS	AMM	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS
9. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANA VIDA					●			
10. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO						●		
11. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS							●	
12. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO								●
13. VALORIZAR OS COLABORADORES	●	●	●	●	●	●	●	●
14. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE	●	●	●	●	●	●		
15. PROMOVER O AMBIENTE	●	●		●	●	●	●	●
TABELA GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO” – ESSENCIAL	●	●	●	●	●	●	●	●

Verificação externa

O presente Relatório foi submetido a verificação externa pela PricewaterhouseCoopers & Associados, S.R.O.C., Lda. Os indicadores de desempenho de cada organização do Grupo reportados neste Relatório foram verificados de acordo com o âmbito e pressupostos apresentados na Tabela GRI e no Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade.

Contactos

Para qualquer esclarecimento ou questão relativa à Sustentabilidade no Grupo Montepio, queira contactar:



Gabinete de Responsabilidade Social
(grs@montepio.pt)

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Relatório de Sustentabilidade que lhe apresentamos, referente ao ano 2018, cumpre a missão de sistematizar e dar a conhecer a política de sustentabilidade que inspira a atuação do Grupo Montepio, mas também de materializar um trabalho intenso de compilação de informação não financeira, avaliação interna e externa (auscultação de *stakeholders*) e tratamento dos temas de sustentabilidade no plano dos seus objetivos, ações, atividades realizadas e melhoria das práticas existentes.

O exercício realizado, pela sua profundidade e abrangência, conduziu-nos a outras conquistas igualmente importantes, com destaque para o crescimento do número de empresas do Grupo que aceitaram participar na construção deste Relatório¹, o reforço da partilha de conhecimento e do alinhamento de ações entre as entidades do Grupo ou a construção de uma estratégia de sustentabilidade para o Grupo já para o triénio 2019-2021.

Em 2018, em resultado do alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o Relatório de Sustentabilidade configurou um exercício ainda mais exigente, uma vez que apresenta, pela primeira vez, um alinhamento com os Objetivos mas também com as Metas dos ODS, o que permitiu identificar, de modo rigoroso, os ODS para os quais o Grupo Montepio, em especial a Associação, a Caixa Económica, a Fundação e a Lusitania, tendem a dar maior contributo.

O resultado final, além de espelhar o modelo de governação do Grupo Montepio, expressa o envolvimento colaborativo das partes interessadas, desde as entidades que trabalharam na sua construção (com naturezas jurídicas diversas),

aos associados, clientes e comunidade, aos quais endereçamos uma palavra de agradecimento e reconhecimento pelo modo como nos apoiaram na realização de um trabalho mais completo e ainda mais qualificado. Temos consciência de que o contexto em que desenvolvemos atividade se define por uma rápida e profunda transformação, que os desafios são de enorme dimensão e relevância – recordem-se problemáticas como as relacionadas com o envelhecimento da população, as assimetrias económico-sociais, a mudança no poder económico global, os avanços tecnológicos, a digitalização, a escassez de recursos ou as alterações climáticas - mas, no Grupo Montepio, reiteramos o compromisso de continuar a promover e a contribuir para um desenvolvimento global sustentável, afinando estratégias, aperfeiçoando ferramentas e garantindo procedimentos que permitam melhorar os serviços prestados e o apoio à comunidade.

**Juntos, seremos mais eficazes
no combate às desigualdades
e às alterações climáticas
e na promoção da prosperidade
e do bem-estar de todos.**

1 - A Lusitania - Companhia de Seguros, Lusitânia Vida - Companhia de Seguros, Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões e Montepio Gestão de Ativos passaram a integrar o Relatório de Sustentabilidade.

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS



alargamos a expansão e localização
das nossas intervenções

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS

PRINCIPAIS REPRESENTAÇÕES EXTERNAS

Associação Mutualista Montepio

AIM - Association Internationale de la Mutualité	Vice Presidente do Conselho de Administração
APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa	Vice-Presidente da Direção
APM (Associação Portuguesa de Mutualidades) - RedeMut	Vice Presidente do Conselho de Administração
IPPS - Instituto para as Políticas Públicas e Sociais	Vogal da Direção Presidente do Conselho Fiscal
IPSE - Institut de la Protection Sociale Européenne	Membro do Conselho de Administração

Banco Montepio

APB – Associação Portuguesa de Bancos	Vogal da Direção
CECA - Confederación Española de Cajas de Ahorros	Membro do Comité Jurídico
Comité de Responsabilidade Social do ESBG - European Savings Banks Group	Membro do Conselho Membro do Comité de Coordenação
JAP - Junior Achievement Portugal	Membro da Direção
Ministério do Ambiente e da Transição Energética	Membro do Grupo Técnico de Reflexão para o Financiamento Sustentável

Fundação Montepio

APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Membro Associado
CPF - Centro Português de Fundações	Membro Associado
CPV - Confederação Portuguesa de Voluntariado	Membro da Direção
GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial	Membro Associado

Lusitania	APS – Associação Portuguesa de Seguradores	Membro da Direção
	GPCV – Gabinete Português da Carta Verde	Membro Associado
	AIDA – Associação Internacional do Direito dos Seguros	Membro Associado
	Jovens Seguros – Associação para o Desenvolvimento Ocupacional	Vogal do Conselho Fiscal
	GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial	Membro Associado
Lusitania Vida	APS - Associação Portuguesa de Seguradores	Membro Associado
Futuro	APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios	Membro da Direção e Membro Associado
	CCFP – Comissão Consultiva dos Fundos de Pensões, na APFIPP	Membro da CCFP
Gestão de Activos	APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios	Membro Associado
	CCGP – Comissão Consultiva Gestoras Patrimónios	Membro da CCGP
	CCFI – Comissão Consultiva de Fundos de Investimento	Membro da CCFI
	CACFIM - Comissão de Acompanhamento da Classificação	Membro da CACFIM
Residências	European Ageing Network	Membro do European Ageing Network
	Porto4Ageing	Membro do Porto4Ageing

Principais compromissos subscritos



Carta Portuguesa para a Diversidade

Em 2017, a Fundação Montepio procedeu à assinatura da Carta Portuguesa para a Diversidade, assumindo a Diversidade como imperativo ético e princípio basilar, orientador da sua atuação interna e externa e parte integrante dos seus valores e identidade institucional.



Aliança ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) Portugal

A Fundação Montepio tornou-se membro da Aliança ODS Portugal a 17 de dezembro de 2015. A Aliança para os ODS é uma iniciativa da *Global Compact Network Portugal*, rede portuguesa do *United Nations Global Compact* que reúne entidades que se comprometem a trabalhar para a realização dos 17 ODS aprovados, em setembro de 2015, pela Assembleia Geral das Nações Unidas.



Projeto PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados

A Fundação Montepio complementou a colaboração e participação ativa nos trabalhos da PAR com a integração, em 2016, da comissão executiva, apoiando um grupo de voluntários no trabalho de apoio aos que fogem do contexto de violência e guerra. O objetivo do Projeto PAR passa por criar condições para acolher famílias de refugiados e apoiar os refugiados nos campos no Líbano e na Grécia.



Protocolo Movimento Eco – Empresas Contra os Fogos

A Fundação assinou, em 2015, um protocolo de cooperação com o Movimento ECO, através do qual contribui para a campanha nacional de prevenção e ataque inicial aos incêndios florestais. Os objetivos do Movimento ECO são colaborar ativamente na preservação da floresta; consciencializar e mobilizar a ação da sociedade civil para a preservação da floresta; estimular e sensibilizar as empresas e as instituições para a divulgação de mensagens de prevenção de comportamentos de risco; e reduzir o número de incêndios e a área ardida.



RedeMut – Associação Portuguesa de Mutualidades

A RedeMut é um projeto inovador, iniciado em 2012 por iniciativa de um conjunto de associações mutualistas portuguesas que decidiram unir esforços em torno do objetivo comum de prestar cuidados de saúde à comunidade de associados que as integram.



Fórum para a Governação Integrada

A Fundação é membro promotor do Fórum para a Governação Integrada, desde 2013. Este Fórum é uma rede colaborativa informal para o desenvolvimento de um conjunto de iniciativas que podem contribuir para mobilizar as instituições portuguesas, a vários níveis, para a governação integrada.

Carta para Negócios Responsáveis

A Fundação, desde 2015 e enquanto membro do *European Savings Banks Group (ESBG)*, subscreveu a Carta para o Negócio Responsável, atualizada a novembro de 2017. A subscrição desta Carta traduz o compromisso da Fundação para com os seguintes princípios de atuação:

- Relações equitativas e transparentes com os clientes; Promoção da acessibilidade e da inclusão financeira; Negócio amigo do ambiente; Prestar um contributo responsável para a Comunidade;
- Empregadores responsáveis; Dimensão Digital e Comunicação.

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

os nossos valores são distinguidos pelos outros / os outros
veem a nossa missão com bons olhos

PRINCIPAIS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo do ano 2018, o Grupo Montepio, através das suas empresas, foi merecedor de diversos reconhecimentos e distinções.

Associação Mutualista Montepio

Em 2018, a qualidade editorial e o design da Revista Montepio foram distinguidas com o prémio Fundacom - subcategoria Publicação Externa, e com o prémio Excelência em Comunicação, atribuído pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) na categoria Publicação Externa.



promoção de marcas de excelência. A capa para a edição comemorativa desta distinção foi o Mealheiro Montepio, símbolo icónico de poupança que marcou a história do Banco Montepio e a de muitas gerações de famílias, imprimindo à marca valores de tradição, familiaridade e proximidade.



Banco Montepio

Em 2018, o Banco Montepio conquistou o selo Superbrands pela 9.ª vez, voltando a ser considerada pelos consumidores como marca de relevância no mercado. A Superbrands® é uma organização internacional dedicada à identificação e

Em 2018, o Banco Montepio voltou a ser líder de satisfação no serviço prestado ao balcão, no estudo Consumer Satisfaction Index' Banca (CSI-Banca) da Marktest - um dos mais conceituados estudos sobre a satisfação e a lealdade do cliente bancário. A satisfação dos clientes no canal balcão depende fundamentalmente da imagem da instituição e da qualidade dos produtos e serviços apresentados, o que, no atual contexto de transformação do Banco Montepio, se reveste de acrescida importância.



Em 2018, a adesão do Programa de Voluntariado às Redes Internacionais de Voluntariado EVEN (Employee Volunteering European Network) e IAVE (International Association for Volunteer Effort) permitiu o recebimento do Diploma de Reconhecimento em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, atribuído pela APEE (Associação Portuguesa de Ética Empresarial).



Em 2018, a modernização da intranet do Banco Montepio foi destacada com uma menção honrosa na categoria Comunicação Interna – Intranet, nos Prémios Comunicação Meios & Publicidade 2018.

Estes galardões, promovidos pelo jornal Meios & Publicidade, pretendem distinguir a melhor comunicação e relações públicas levadas a cabo pelas organizações.



Lusitania

A Lusitania foi distinguida com o Prémio de Mecenato 2018 pela Associação Portuguesa de Museologia, como reconhecimento pela ação na área da cultura, em particular junto da Rede Portuguesa de Museus e Monumentos.



Lusitania Vida

O Lusitania Poupança Reforma PPR foi considerado, em dois anos consecutivos (2017 e 2018), “Escolha Acertada” pela DECO Proteste na classe dos PPR.



Futuro

Em maio de 2018, o Fundo PPR 5 ESTRELAS foi galardoado com o prémio Melhor Fundo PPR na sua categoria: Indicador Sintético de Risco e Remuneração (ISRR) de nível 3. O prémio foi atribuído pela APFIPP - Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios, em parceria com o Jornal de Negócios, aos fundos com a melhor rentabilidade no ano anterior, dentro da respetiva categoria de risco.

O PPR 5 Estrelas finalizou o ano com uma carteira de ativos de € 137,36 Milhões, mantendo-se como o maior Fundo de Pensões PPR do mercado, sendo também o primeiro Fundo PPR a ser lançado em Portugal.

Gestão de Activos

Em 2018, o “Montepio Obrigações” foi distinguido pelo Jornal de Negócios/APFIPP com o prémio do melhor “Fundo de Obrigações de Taxa Indexada”.



O Montepio Taxa Fixa recebeu o prémio de Melhor Fundo Nacional Obrigações Euro, nos Morningstar Fund Awards 2018.



Residências

Mantendo o seu registo de reconhecimento pelo mercado, a Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A foi vencedora da primeira edição do Portugal Cinco Estrelas, na categoria “Residências Sénior”, para os distritos de Lisboa, Porto, Coimbra e Setúbal.

Este prémio que surge no âmbito do Prémio Cinco Estrelas, é dedicado a produtos, serviços e marcas de cariz regional, medindo o grau de satisfação obtido junto dos seus utilizadores relativamente às cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra: Satisfação pela experimentação, relação Preço-qualidade, Intenção de compra ou recomendação, Confiança na marca e Inovação.



GRUPO MONTEPIO - UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS



somos a maior mutualidade portuguesa
e vamos ser uma das maiores da europa

GRUPO MONTEPIO

UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS

324

Balcões Banco Montepio
(Rede Doméstica)

Presença geográfica

O Grupo Montepio desenvolve atividade em todo o território nacional, mas também internacionalmente, através de uma extensa rede de balcões e de mediadores.

106

Gestores Mutualistas

7

Residências
Montepio

25

Balcões Lusitania

Associação Mutualista Montepio (AMM)

Em 2016, foi criada uma rede de gestores mutualistas, iniciativa destinada a responder à necessidade de aproximar a AMM dos seus associados.

Esta rede traduziu-se na implantação de postos de atendimento mutualista nos balcões do Banco Montepio, garantindo-se, desta forma, representatividade a nível nacional. Atualmente, os postos de atendimento mutualista são o principal canal de relação com os associados, contribuindo assim para o seu envolvimento com a AMM.

Com o objetivo de fortalecer a Rede de Gestores Mutualistas, foram integrados, em 2018, mais 3 postos de atendimento, num total de 106, prevendo-se para 2019 novas aberturas e a admissão de gestores em zonas do território nacional com menor acompanhamento, dando seguimento à política de maior proximidade na relação com os associados.

A atividade assegurada pela Rede de Gestores Mutualistas tem vindo a revelar-se fundamental na promoção do portfolio das modalidades e benefícios associados à condição de Associado, nomeadamente a divulgação das parcerias na área da saúde, lazer e comércio.

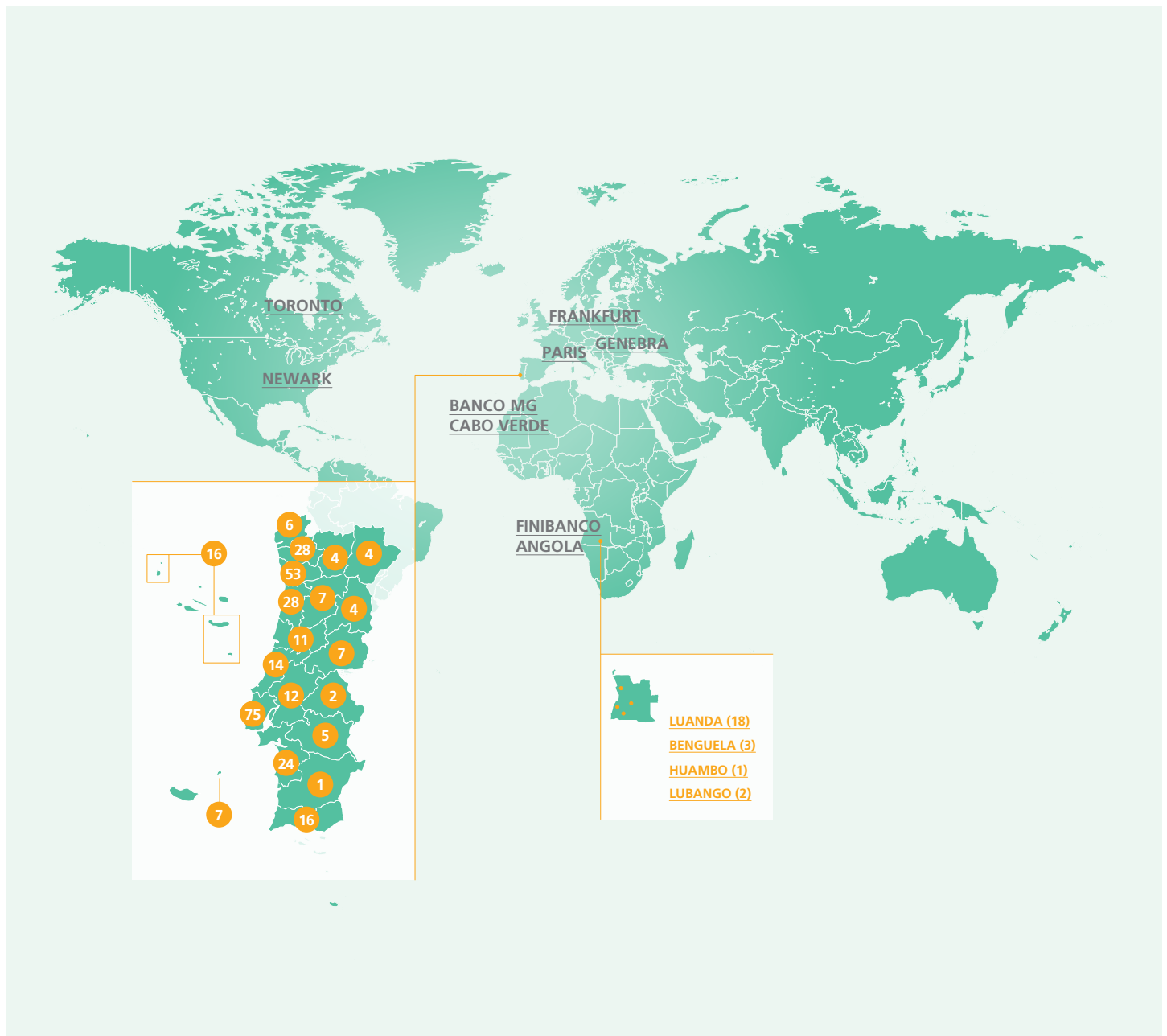


Distribuição geográfica
dos Gestores Mutualistas

Banco Montepio

A dezembro de 2018, o Banco Montepio operava a partir de uma rede de 324 balcões em Portugal, o que não representa alterações face ao número apurado em 2017. No âmbito internacional, as principais alterações relativamente ao ano

transato são a venda do Banco Terra S.A., sendo que a rede de distribuição do Finibanco não apresentou alterações em 2018 quanto ao número de balcões (24 balcões, incluindo 5 centros de empresas). No final de 2018, o Banco Montepio manteve os 5 escritórios de representação (Frankfurt, Genebra, Paris, Newark e Toronto), que asseguram a presença junto das comunidades residentes no estrangeiro.



Existem balcões com funcionamento em horário alargado, que permitem aumentar a disponibilização de produtos e serviços aos clientes.

N.º de Balcões Domésticos e Presença Internacional	2016	2017	2018
Rede Doméstica	327	324	324
Rede Internacional	33	34	24
Finbanco Angola^(a)	23	24	24
Banco Terra^(b)	10	10	0
Escritórios de Representação	6	5	5

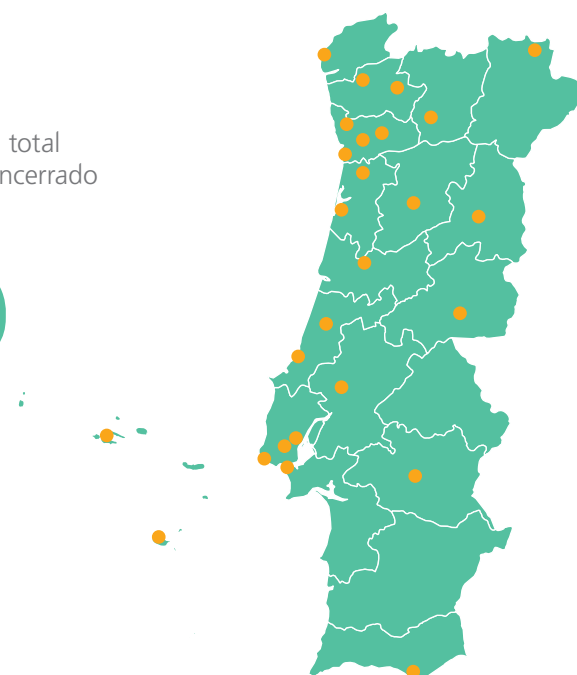
(a) Inclui Centros de Empresas

(b) Em 31 de dezembro de 2018 o Banco Terra não integra o perímetro de consolidação do Grupo Banco Montepio.

Lusitania

No final de 2018, a Lusitania – Companhia de Seguros detinha um total de 25 balcões distribuídos ao longo do território nacional, tendo encerrado o ano com um total de cerca de 3.720 mediadores.

N.º de Balcões e Lojas em Território Nacional e Internacional	2018
Balcões Lusitania	25
Lojas de Agentes de Representação	105



Lusitania Vida

A Lusitania Vida iniciou a sua atividade em 20 de outubro de 1987 e foi pioneira em Portugal ao refletir nos resultados os custos e proveitos exclusivamente provenientes da atividade do Ramo Vida, mantendo, desde a sua origem, total transparência e independência de gestão. Deste modo enraizaram-se nos seus quadros, políticas de contenção de custos e de manutenção de um adequado e reduzido quadro de pessoal, formado e fortemente motivado.

Em 1990, a composição acionista alterou-se significativamente com a aquisição de uma percentagem significativa do capital social pela Companhia Geral de Crédito Predial Português, com o que se iniciou a comercialização de seguros de vida através dos balcões deste banco. Em 1995, o Grupo Totta, detentor do controlo da Companhia Geral de Crédito Predial Português, S.A, alienou ao Grupo Montepio Geral a sua posição na Lusitania Vida SA, que assumiu uma posição de controlo que mantém até ao presente.

Futuro

A Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A foi constituída em 14 de janeiro de 1988, com o objetivo de realizar todas as operações de gestão e investimento relacionadas com os fundos de pensões. Na sua génese estiveram prestigiadas instituições financeiras, entre as quais a AMM. A atual estrutura detém como principal acionista a Montepio Seguros SGPS, S.A.

A especialização e experiência na gestão de Fundos de Pensões, o dinamismo e a qualidade de serviço, são fatores de sucesso da Futuro que, no final do ano, era responsável pela gestão de um volume de ativos de € 1.566 Milhões.

Gestão de Activos

A Montepio Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A é uma sociedade anónima com capital social de € 1.200.000, constituída em 17 de maio de 1991 e com sede na Rua do Carmo, em Lisboa. O capital da Montepio Gestão de Activos é integralmente detido pelo Grupo Montepio, diretamente (99,856%) pela Associação Mutualista Montepio e indiretamente (0,144%) pelo Banco Montepio, Fundação Montepio, Lusitania e Lusitania Vida.

A Montepio Gestão de Activos encontra-se registada na CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) como intermediário financeiro autorizado desde 6 de fevereiro de 1992. É supervisionada pela CMVM e pelo Banco de Portugal.

A Montepio Gestão de Activos presta serviços nas seguintes áreas:

- Gestão de fundos de investimento mobiliário (desde fevereiro de 1992);
- Gestão discricionária de carteiras por conta de outrem (desde julho de 2004) – esta atividade era anteriormente desenvolvida pela MG Patrimónios.

Residências Montepio

A empresa Residências Montepio foi criada a pensar no bem-estar dos seus residentes, enquadrando-se na essência e natureza do Grupo Montepio. A empresa centra a sua atividade na gestão de centros residenciais que incluem residências geriátricas, residências assistidas, centros de dia e serviços pessoais ao domicílio. Em 2018 a empresa operou a partir de 7 residências. Está prevista a abertura de uma nova residência em 2019.

Residência Montepio Breiner (Porto)



Residência Montepio Qta de Cravel (V N Gaia)



Residência Montepio Qta da Romeira (Coimbra)



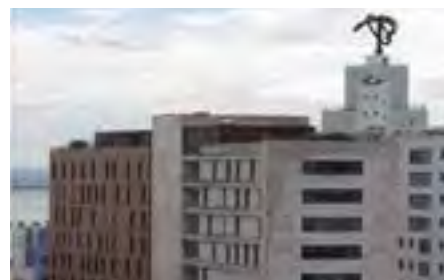
Residência Montepio Parede I e II (Cascais)



Residência Montepio Montijo



Residência Montepio Parque das Nações (Lisboa)



Modelo de negócio

Desde 1840 que a Associação Mutualista Montepio tem como propósito estratégico a consolidação da sua posição de entidade promotora e gestora de regimes complementares de segurança social, economia do bem-estar e da qualidade de vida. Esta missão é alcançada através de uma gestão dinâmica, prudente e ética, respeitando os valores de solidariedade com elevados padrões de responsabilidade e sustentabilidade social, e contribuindo para o desenvolvimento e consolidação da economia em Portugal.

Em 2018, foram aprovados novos estatutos do Banco Montepio, que definiram um novo modelo de governo, e a 16 de março de 2018 tomou posse a nova administração, após a nomeação dos novos membros dos órgãos sociais. Após as alterações estatutárias ocorridas em 2017 e 2018, nomeadamente a transformação do Banco Montepio em sociedade anónima e o seu capital institucional em capital social representado por ações, proporcionaram-se as condições para a abertura do capital do Banco Montepio à entrada de entidades da economia social, com vista a criar um grande grupo financeiro da economia social. Neste quadro, foi aprovada pelo Conselho Geral, em 28 de junho de 2018,

a alienação de um limite máximo de 2% do capital social do Banco Montepio a essas entidades.

Na sequência destas alterações, o Banco Montepio definiu uma nova estratégia e aprovou um Plano de Transformação a 5 anos, que prevê a reconfiguração do seu modelo de negócio, com novas propostas de valor para os segmentos de clientes particulares, empresas e economia social, medidas de fortalecimento do balanço, de agilização da organização e de modernização tecnológica, com reforço da digitalização.

Em termos de negócio, o Grupo Montepio coloca o progresso económico ao serviço dos associados, dos clientes e da comunidade, ao mesmo tempo que defende um crescimento sustentável e desafia o futuro determinado a apoiar as famílias, os agentes económicos e os projetos empreendedores, com seriedade, solidez, transparência e humanismo. O Grupo integra entidades de natureza jurídica diversa, que se complementam num objetivo comum - mutualidade, instituição financeira, fundação, fundo de pensões e seguradora.

Consciente de que o motor dinamizador de todo o Grupo tem por base o fortalecimento da sua dimensão e a maximização dos benefícios atribuídos aos seus associados, o Grupo Montepio assume como prioridade estratégica a orientação da sua atividade para o desenvolvimento social e económico.

Missão, Visão, Valores e Estratégia

ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA MONTEPIO

Missão

- Garantir, observando os princípios da solidariedade, benefícios de segurança social e saúde aos associados e familiares e aos beneficiários por aqueles designados, através de modalidades individuais e coletivas;
- Contribuir para a resolução dos problemas habitacionais dos associados;
- Prosseguir outras formas de proteção social e gestão de equipamentos, serviços, obras sociais e outras atividades que visem o desenvolvimento cultural e qualidade de vida dos associados e familiares;
- Gerir regimes complementares de prestações garantidas pela Segurança Social e outras formas coletivas de proteção social.

Visão

- Permanecer a maior associação nacional, promotora e gestora de regimes complementares de Segurança Social, individuais e coletivos, de serviços e equipamentos sociais e de serviços da economia do bem-estar e da qualidade de vida, através de uma gestão dinâmica, prudente e ética;
- Garantir o respeito pelos valores mutualistas de solidariedade e participação associativa, elevados padrões de responsabilidade e sustentabilidade social e o desenvolvimento e consolidação da Economia Social e do Terceiro Setor em Portugal.

ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA MONTEPIO

Valores

Toda a atividade desenvolvida pela Associação Mutualista Montepio é orientada à proteção social complementar solidária e voluntária – o Mutualismo – e alinhada por valores e princípios humanistas:

- Liberdade: A adesão à Associação Mutualista Montepio constitui um ato livre;
- Igualdade: Os associados participam na vida da associação através do voto e são iguais em direitos e deveres;
- Solidariedade: As necessidades de saúde e proteção social encontram resposta na ação integrada e solidária do conjunto dos cidadãos;
- Responsabilidade: A Associação Mutualista Montepio defende uma Responsabilidade Social ativa e um futuro sustentado;
- Autonomia: A Associação Mutualista Montepio, a maior associação mutualista do país, concretiza a capacidade de iniciativa e auto-organização dos cidadãos.

Estratégia

As Linhas de Orientação Estratégica 2018-2020 definiram como orientações:

- Racionalizar e otimizar o Grupo;
- Vincular os associados e aumentar as receitas;
- Criar valor mutualista;
- Reforçar competências;
- Prosseguir a comunicação e a cooperação;
- Desenvolver a política de responsabilidade social e sustentabilidade.

BANCO MONTEPIO

Missão

O Banco Montepio é uma instituição financeira única no panorama nacional pela sua origem e base mutualista que tem como missão disponibilizar serviços financeiros universais para:

- clientes particulares, em todas as fases do seu ciclo de vida;
- todos os clientes do setor empresarial;
- instituições da economia social e empreendedores sociais.

Visão

Ser um banco:

- Centrado na melhoria do bem-estar das famílias, das necessidades financeiras das PME portuguesas e no apoio à Economia Social;
- Competitivo, eficiente e com uma oferta e serviço simples e de confiança;
- Com um modelo de gestão distintivo reconhecido pelos clientes e demais stakeholders;
- Assente na tradição, solidariedade e solidez com que foi construído e que sempre o definiram em mais de 170 anos de história.

Valores

O Banco Montepio desenvolve a sua atividade centrada no bem-estar das famílias e das PME e no apoio ao setor da Economia Social, pautando a sua atuação pelos valores de:

- Confiança;
- Proximidade;
- Solidez;
- Transparência;
- Tradição;
- Inovação;
- Inclusão.

Estratégia

As Linhas de Orientação Estratégica delineadas para o triénio 2016-2018 assentam em sete eixos principais:

- Recuperar o Produto Bancário Core;
- Redimensionar a plataforma operacional e melhorar a eficiência;
- Reforçar a Gestão do Risco;
- Gerir a Liquidez;
- Realizar a Gestão de Talentos;
- Adequar o Capital às necessidades de negócio;
- Consolidar o Modelo de Governo Corporativo.

FUNDAÇÃO MONTEPIO

Missão

Disseminação do ideal mutualista na sociedade.

Visão

Fundação de solidariedade social que se posiciona como uma das principais entidades financiadoras da Economia Social e Solidária, procurando, em parceria, desenvolver e investir em projetos inovadores sustentáveis e promotores da capacitação de dirigentes, colaboradores e clientes das organizações.

FUNDAÇÃO MONTEPIO

Valores

- Solidariedade;
- Transparência;
- Proporcionalidade;
- Independência.

Estratégia

Linhas de Orientação Estratégica definidas para as prioridades de atuação da Fundação:

- Promover respostas económicas e sociais inovadoras;
- Apoiar a dinamização da cidadania ativa;
- Diversificar geograficamente a intervenção da Fundação;
- Afirmar a identidade da Fundação como protagonista da Responsabilidade Social externa do Grupo.

LUSITANIA

Missão

Oferecer segurança de uma forma distinta.

Visão

Seguradora portuguesa integrada no Grupo Montepio alicerçada em valores humanistas, parcerias sólidas e uma organização flexível, motivada, de elevada eficiência e qualidade, que visa alcançar os melhores níveis de rentabilidade e solvabilidade.

Valores

- Manutenção de elevados níveis de qualidade e eficiência;
- Promoção de uma política de aplicação de recursos;
- Adequada constituição de carteira de ativos para fazer face às responsabilidades assumidas;
- Incremento da quota de mercado;
- Valorização permanente de todos os colaboradores;
- Estímulo à Inovação;
- Alta qualidade e disponibilidade no serviço a prestar a segurados e clientes;
- Estrita observância das leis;
- Alicerçada em valores humanistas e parcerias sólidas.

Estratégia

Vetores de atuação da estratégia para o triénio:

- Consolidar o crescimento operacional com sustentabilidade;
- Reforçar a qualidade do serviço prestado aos parceiros e clientes;
- Preparar as condições económicas para atingir os objetivos em Solvência II;
- Reforçar as alianças com a rede de mediação e fortalecer as parcerias;
- Intensificar a atividade no canal bancário.

LUSITANIA VIDA

Missão

Oferecer Seguros de Vida e Operações de Capitalização aos Clientes Particulares do Montepio e complementarmente a outros Particulares através da Rede de Mediadores, no espaço Nacional e junto das comunidades emigrantes.

Visão

Seguradora portuguesa integrada no Grupo Montepio, que visa alcançar níveis superiores de rentabilidade e solvabilidade, alicerçada em valores humanistas, parcerias sólidas e uma organização flexível, motivada, de elevada eficiência e qualidade.

Valores

A Lusitania Vida respeita a legislação nacional e pauta a sua atuação pelos princípios de integridade e transparência, salvaguardando os devidos deveres de sigilo.

A Companhia promove a melhoria da qualidade de vida de todos aqueles com quem se relaciona, promovendo a correção, urbanidade, afabilidade e brio profissional nas suas relações, bem como o respeito pelos respetivos direitos, sensibilidades e diversidades.

A Lusitania Vida assegura a igualdade de oportunidades. Todas as suas políticas e procedimentos estão orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado, não permitindo qualquer forma de coação moral ou psicológica, nem comportamentos ofensivos da dignidade da pessoa humana.

LUSITANIA VIDA

Estratégia

- Consolidar a situação financeira garantindo um nível de solvência sustentável;
- Manter a rentabilidade, a produtividade e a eficiência em níveis elevados;
- Desenvolver a rede de agentes e aumentar a quota de mercado;
- Responder às necessidades crescentes dos consumidores com novos produtos;
- Adaptar a organização aos novos requisitos legais e prudenciais;
- Contribuir para a notoriedade e desempenho do Grupo Montepio.

FUTURO

Missão

Assegurar a proteção na reforma, disponibilizando produtos e serviços diversificados e inovadores que excedam as expectativas de Clientes individuais e institucionais e que ofereçam a máxima rentabilidade de acordo com o perfil de risco selecionado, tendo subjacente uma política de melhoria no desempenho da organização.

Visão

Ser uma das líderes no mercado de gestão de Fundos de Pensões, em Portugal, reconhecida, enquanto empresa do Grupo Montepio, pela inovação e qualidade que imprime aos seus serviços, por uma gestão prudente e confiável e pelo seu papel ativo na dinamização do mercado da poupança para a reforma.

Valores

ESPÍRITO DE EQUIPA - Fazemos parte de uma equipa que possui valores e objetivos comuns, pelo que, só através do apoio e motivação mútua, nos podemos assumir como parceiro credível perante os nossos Clientes.

INOVAÇÃO - Antecipamos as necessidades e expectativas dos nossos clientes, através do desenvolvimento de novos produtos e de novas metodologias de trabalho, adaptando-nos continuamente à evolução dos mercados financeiros, do enquadramento legislativo e das novas tecnologias.

ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE - Os nossos clientes merecem o nosso melhor esforço, razão pela qual mantemos uma atitude sempre virada para o Cliente, cumprindo os compromissos assumidos, disponibilizando todos os serviços que tenham enquadramento legal dentro da nossa área de atividade, tendo em vista a maximização da rentabilidade dos fundos que nos estão confiados.

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS - Asseguramos o comprometimento de todos os colaboradores na prossecução dos objetivos da Futuro em geral e Objetivos do Sistema Integrado de Gestão, em particular, por forma a corresponder à expectativa de resultados definida pela gestão, salvaguardando a solidez financeira da Empresa.

SEGURANÇA E CREDIBILIDADE - Atuamos de forma consistente, com integridade e profissionalismo, e sempre com base em princípios éticos, dando primazia à segurança e credibilidade da nossa atuação no mercado, de forma a salvaguardar e a projetar a imagem da Futuro no exterior.

REALIZAÇÃO DAS PESSOAS - Reconhecemos a necessidade de realização das pessoas na nossa Empresa, valorizando a sua formação promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional, e privilegiando a autonomia com responsabilidade.

RIGOR NA INFORMAÇÃO - O rigor na informação não é um objetivo, mas sim um percurso. Desta forma, asseguramos o fornecimento de informação precisa, detalhada e relevante sobre todos os aspetos da gestão dos Fundos.

GESTÃO DE RISCOS - Mantemos uma cultura de orientação para o controlo e mitigação do risco com repercussão em toda a estrutura organizacional da entidade gestora e com especial incidência ao nível das responsabilidades do órgão de administração e dos diretores de topo, estabelecendo os princípios que devem nortear a definição das políticas, dos procedimentos e dos respetivos controlos.

MELHORIA - Asseguramos o cumprimento dos requisitos contidos na Norma ISO 9001, na Norma N.º 8/2009-R, nas Normas GIPS e demais regulamentação e legislação que norteia a atividade de Fundos de Pensões, promovendo a melhoria contínua dos produtos e serviços, processos e do desempenho do Sistema Integrado de Gestão, contribuindo para ir ao encontro da Visão da Futuro.

Estratégia

- Promover ações que assegurem ganhos de quota de mercado e consequentemente a posição de liderança no mercado de gestão de Fundos de Pensões;
- Ser reconhecida pelos Clientes e público em geral, como entidade de renome na atividade de gestão de Fundos de Pensões, pela qualidade que imprime aos Produtos/Serviços disponibilizados;
- Obter um bom retorno financeiro para os Clientes e Acionistas, dos valores que são confiados à sua gestão;
- Reforçar a cultura de orientação para o controlo e mitigação do risco;
- Diversificar a oferta de produtos e serviços, cobrindo toda a gama de produtos destinados a soluções para complemento de poupança para a reforma;
- Promover o desenvolvimento de Pessoal, fomentando uma cultura de valorização de competências.

MONTEPIO GESTÃO DE ACTIVOS

Missão	Assegurar uma gestão diversificada de ativos mobiliários, no interesse do cliente, com profissionalismo e competência.
Visão	Atingir uma quota de mercado em ativos sob gestão correspondente à quota do Grupo Montepio na atividade bancária.
Valores	A Montepio Gestão de Activos comunga dos valores do seu principal acionista – Associação Mutualista Montepio – prossequindo a sua atividade orientada para a geração de resultados que remunerem adequadamente o acionista e, por essa via, contribuir para a concretização da missão deste.
Estratégia	• Desenvolver a atividade de gestão de ativos, para clientes particulares e institucionais, através de instrumentos genéricos, os Fundos de Investimento, ou específicos, a Gestão de Carteiras, no âmbito do Grupo Montepio, com o objetivo de alargar o leque de produtos / serviços oferecidos aos clientes do Montepio; • Crescimento do negócio de gestão de carteiras de institucionais via aprofundamento da colaboração com o Grupo/Entidades da Economia Social; • Desenvolvimento de capacidades internas com vista à comercialização dos fundos de investimento junto de clientes fora do âmbito do Grupo.

RESIDÊNCIAS MONTEPIO

Missão	Satisfazer as necessidades de apoio e assistência de pessoas em fase de reabilitação, séniores e/ou debilitadas, disponibilizando uma oferta de serviços multifacetada e de elevada qualidade, quer em instalações próprias (residências assistidas, centros de dia e unidades de cuidados continuados) quer nos seus domicílios (apoio domiciliário e teleassistência).
Visão	Como operador de referência, a empresa Residências Montepio ambiciona alargar a sua implantação, reforçando o posicionamento já conquistado. A empresa Residências Montepio está comprometida com elevados níveis de qualidade de serviço, boas práticas de relacionamento e cuidada atenção com os nossos residentes e familiares. Queremos ser: • Uma empresa de sucesso e cumpridora, uma marca e uma imagem reconhecida e respeitada por todos; • Uma referência e um exemplo de boas práticas no mercado; • Um valor acrescido na imagem, missão e valores do Grupo Montepio.
Valores	No desenvolvimento da nossa atividade assumimos o compromisso de submeter os nossos comportamentos e decisões ao absoluto respeito de valores e princípios éticos que queremos integrantes da nossa cultura de empresa: • Absoluto respeito pela individualidade própria de cada um dos nossos residentes, utentes e restantes <i>stakeholders</i>; • Profissionalismo, responsabilidade e rigor na prestação de serviços e em todos os relacionamentos com residentes e respetivos familiares, utentes, fornecedores, colaboradores, entidades oficiais; • Inovação e melhoria contínua com vista ao permanente aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos residentes e utentes e do valor criado para a sociedade e os nossos acionistas; • Atitude positiva e talento, estamos focados nos resultados positivos e acolhemos com entusiasmo a contribuição dos melhores profissionais, promovendo o seu desenvolvimento; • Responsabilidade social fomentando as boas práticas ambientais, promovendo princípios de equidade e de solidariedade sempre que possamos acrescentar valor pela nossa intervenção; • Igualdade e não discriminação por diferenças de género, religião, políticas, sociais ou outras.
Estratégia	Linhas de Orientação Estratégica: • Reforço da posição de liderança de mercado, mediante diversificação e aumento da oferta em adequação às necessidades do mercado, e manutenção dos níveis de qualidade de serviço; • Reforço de uma cultura organizacional assente no primado da ética, cooperação e eficiência/eficácia.

324

Fornecedores
(AMM, Banco Montepio e Fundação)

95%

Fornecedores locais
(AMM, Banco Montepio e Fundação)

Cadeia de Fornecedores

O Grupo Montepio dispõe de uma Central de Compras que tem por missão “centralizar o processo de compras do Grupo, assumindo-se como área interlocutora no relacionamento e negociação com fornecedores, potenciando sinergias e procurando racionalizar e minimizar custos na aquisição de bens e serviços”. Com efeito, cabe à Central de Compras desenvolver uma política de aquisição de bens e serviços comum a todas as entidades que integram o Grupo Montepio, assegurando a satisfação das necessidades das unidades requisitantes e o cumprimento a padrões fiáveis de qualidade, na relação custo/benefício. Através da Central de Compras, o Grupo subcontrata diversos serviços essenciais ao sucesso das suas atividades. Em 2018, a Central de Compras do Grupo estabeleceu interações com um total de 324 fornecedores (289 em 2017, o que representa um aumento de 12%).

Uma das prioridades do Grupo é a seleção de fornecedores nacionais, com objetivo último de desenvolver a economia local e nacional. Em 2018, 95% dos fornecedores selecionados pelo Grupo foram nacionais, contribuindo, desta forma, para a criação de emprego indireto.

A gestão de fornecedores no Grupo Montepio abrange todas as etapas do ciclo de vida das contratações, desde a homologação dos potenciais fornecedores à contratação e avaliação após conclusão do fornecimento de produtos ou serviços. Em 2018, foi desenvolvido um questionário para fornecedores com critérios de sustentabilidade. Este questionário ainda não se encontra aprovado.



QUESTIONÁRIO

Questionário de qualificação e análise das respostas fornecidas.

CRITÉRIOS NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS

- Emissão de CO² da Frota Automóvel
- Preocupações sociais na aquisição de fardamento para empregadas de limpeza e vigilantes
- Aquisição de computadores energeticamente eficientes – Selo *Energy Star*.

COLABORAÇÃO

Trabalho conjunto com fornecedores, de forma que estes reduzam a utilização de matérias-primas.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

- Referências globais (idoneidade/reputação no mercado);
- Dinamismo e Inovação;
- Experiência e Conhecimento do Produto/Serviço;
- Qualidade do Produto/Serviço;
- Assistência Pós-Venda;
- Condições de Fornecimento;
- Parceria e Ética Comercial. Está prevista a cessação de relações comerciais com fornecedores que não cumpram os Direitos Humanos ou não respeitem a ética e as questões ambientais.

Código de Conduta para fornecedores

Em 2017 foi aprovado o Código de Conduta para fornecedores, a aplicar no Grupo Montepio de modo a garantir a coerência entre as práticas dos fornecedores do Grupo.

Em 2018 o Código não foi implementado, contudo o Grupo prevê fazê-lo durante o ano de 2019, sendo que se aplicará a todos os fornecedores (novos e renovações).

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



contribuimos para o bem-estar
de todos na comunidade

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Estratégia de Responsabilidade Social 2016 - 2018

O Grupo Montepio coloca o progresso económico ao serviço dos seus *stakeholders*, especialmente dos associados, dos clientes e da comunidade, sendo o tema da responsabilidade social/sustentabilidade intrínseco à sua atividade. Assim, a Estratégia de Responsabilidade Social definida pelo Grupo em 2016 e com um horizonte temporal fixado até 2018 assenta no desenvolvimento sustentável como propulsor da mudança e reconhece quatro eixos de atuação comuns às três principais entidades (Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio).

Para cada eixo, o Grupo definiu objetivos estratégicos, ações a desenvolver, KPI (*Key Performance Indicator*) e metas a alcançar. Neste entendimento, desde 2016 que o Grupo faz a monitorização da sua Estratégia, acompanhando o desempenho em relação às metas definidas.

De seguida são apresentados os objetivos estratégicos (primeiro quadro) e as ações que concretizam os objetivos, bem como a correspondência entre estes e os ODS (segundo quadro). No início de cada capítulo são novamente apresentadas as ações concretas, bem como os KPI, as metas e os resultados alcançados no ano de reporte, 2018.

Consolidar a responsabilidade social do Grupo Montepio e à infungibilidade da sua marca

Objetivos:

1. Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa
2. Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal
3. Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética
4. Distinguir o Banco Montepio pela integração da sustentabilidade na relação com stakeholders

Objetivos:

12. Reduzir a pegada ecológica
13. Promover boas práticas ambientais
14. Incluir a dimensão ambiental na análise de risco

Melhorar as práticas em curso e a sensibilização interna em relação ao ambiente

Manter e reforçar a humanização das relações entre o Grupo Montepio e os seus diversos interlocutores

Objetivos:

5. Aprofundar a gestão de recursos humanos
6. Reforçar a relação com os associados
7. Reforçar a relação com os clientes

Objetivos:

8. Reforçar as relações e a rentabilização de recursos internos
9. Desenvolver uma cartografia da solidariedade
10. Alargar a capilaridade e focalização da intervenção
11. Fortalecer as redes de parceria internas e externas

Promover a cooperação entre organizações da economia social e garantir uma saudável parceria entre os diversos setores produtivos



OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO

A. AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE

1. Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa

- Dinamização da oferta e afirmação das vantagens associativas
- Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade
- Conquista do espaço da proteção social complementar
- Investimento na divulgação e formação dos diversos stakeholders no domínio mutualista e na área da responsabilidade social
- Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia



2. Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal

- Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto
- Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *start ups* da economia social
- Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa



3. Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética

- Participação em projetos e iniciativas promotoras da criação de um ecossistema de empreendedorismo e investimento social
- Aprofundamento do investimento em microcrédito e apoio ao empreendedorismo social
- Alargamento da penetração no mercado da economia social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área
- Oferta de produtos com preocupações sociais e indutores de práticas de responsabilidade social nos clientes
- Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira
- Política de acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida às instalações do Banco Montepio



4. Distinguir o Grupo Montepio pela integração da sustentabilidade na relação com stakeholders

- Integração de requisitos de sustentabilidade na relação com fornecedores



B. FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS

5. Aprofundar a gestão de recursos humanos

- Promoção da gestão e desenvolvimento do talento, nomeadamente através da Academia Montepio e do Programa de Voluntariado Corporativo
- Promoção de uma cultura de mérito e de incentivo, potenciando os instrumentos de avaliação e conselho
- Fomento de uma demografia profissional equilibrada e sustentável
- Incremento do Employee branding do Grupo Montepio



6. Reforçar a relação com os associados

- Promoção de ações de intensificação de relação associativa
- Criação de espaços de acesso diferenciador e acessível para associados
- Valorização permanente dos suportes de comunicação
- Atribuição de condições preferenciais para associados



7. Reforçar a relação com os clientes

- Reforço dos conteúdos de sustentabilidade no site
- Promoção da utilização dos canais à distância



OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO

C. COOPERAÇÃO**8. Reforçar as relações e a rentabilização de recursos internos**

- Desenvolvimento de iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo

9. Desenvolver uma cartografia da solidariedade

- Identificação das boas práticas na economia social

10. Alargar a capilaridade e focalização da intervenção

- Revisão atualista da intervenção com ganhos de eficiência a partir da rentabilização de recursos

11. Fortalecer as redes de parceria internas e externas

- Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável
- Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congêneres
- Celebração de protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social

**D. PROMOÇÃO AMBIENTAL****12. Reduzir a pegada ecológica**

- Medição da pegada ecológica
- Desmaterialização de comunicação
- Implementação de medidas de contenção (alteração da frota, utilização do skype e redução de deslocações, redução da fatura energética)

13. Promover boas práticas ambientais

- Lançamento de campanhas internas de sensibilização para a redução do consumo de luz, água, papel
- Prática generalizada de processo de reciclagem de plástico, papel e tonners
- Oferta de produtores indutores de boas práticas ambientais

**14. Incluir a dimensão ambiental na análise de risco**

- Priorização de projetos validados ambientalmente e indeferimento de projetos tóxicos



Alinhamento da Estratégia de Responsabilidade Social com os ODS

No Grupo Montepio, os ODS moldam o modelo de negócio e a atuação, pois são objetivos que o Grupo partilha e integra na sua atividade, todos os dias: emprego digno e

crescimento económico; igualdade de género; redução das desigualdades; consumo responsável; instituições eficazes, responsáveis e inclusivas; energias renováveis e parcerias.

17 pilares para um futuro sustentável

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas integra os 17 ODS aprovados pelos líderes mundiais na assembleia geral das Nações Unidas realizada a 25 de setembro de 2015.

Os ODS constituem um novo modelo global para colocar termo à pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater as alterações climáticas e marcam o roteiro a seguir nas prioridades de gestão de sustentabilidade para os próximos anos.

Para serem concretizados, estes objetivos exigem o compromisso e empenho de todos: cidadãos, sociedade civil, empresas e governos.

O Grupo Montepio trabalha em conjunto com os seus *stakeholders*, com um objetivo claro: promover o emprego digno e o crescimento económico, assegurar a redução das desigualdades e garantir o consumo responsável. De igual forma, assenta a sua atuação no desenvolvimento da sociedade e estabelece parcerias com várias entidades de forma a assegurar um caminho conjunto para o desenvolvimento sustentável, sem esquecer o caminho no sentido de uma economia de baixo carbono, com menor pegada ecológica.

O Grupo olha para os 17 ODS como um conjunto integrado de objetivos de crucial importância para um futuro sustentável. Porém, quando enquadrados no setor no qual o Grupo Montepio atua e face à atividade concreta que desenvolve, estes objetivos assumem preponderâncias distintas.

Com efeito, com vista à identificação dos ODS para os quais o Grupo Montepio, especialmente a AMM, o Banco Montepio, a Fundação e a Lusitania, tendem e pretendem ter maior contributo, foi realizada uma consulta a *stakeholders*, assim como uma análise das principais tendências globais do setor. Alicerçado na definição da Matriz de Materialidade como ponto de referência, foram endereçadas as expectativas dos *stakeholders* face aos ODS e, posteriormente, consultada documentação de entidades de referência que permitiu recolher diferentes visões face ao seu potencial contributo para os ODS. Esta reflexão permitiu identificar quais são os ODS materiais para o Grupo Montepio, apresentados de seguida. De igual forma, foram identificadas metas com as quais o Grupo se compromete e indicadores-chave que permitem acompanhar o progresso do Grupo face às metas, para cada ODS material.

Meta 16.6: Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis

16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis:

O Grupo Montepio assume-se como uma instituição responsável e inclusiva que promove uma sociedade pacífica e inclusiva.

4 Iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo

Lançamento da **bolsa de voluntariado/mentores** e espaços de **coworking**

Lançamento da **plataforma social/empresarial**

Meta 17.14: Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável

17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar parcerias globais para o desenvolvimento sustentável: O Grupo Montepio esforça-se no sentido de estabelecer parcerias que contribuem para o desenvolvimento sustentável.

36 Novas parcerias

1 233 Parcerias em vigor

Meta 12.8: Até 2030, garantir que todas as pessoas tenham informação relevante e consciência para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis: O Grupo Montepio assegura compras responsáveis, que tem por base as 3 bases da sustentabilidade: social, económica e ambiental.

1 Ação presencial de Educação Financeira

11 Newsletters enviadas a clientes

Meta 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, económica e política de todos, independentemente da idade, género, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição económica ou outra

10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles: O Grupo Montepio contribui para a redução das desigualdades em Portugal, nomeadamente através do trabalho levado a cabo pela Fundação Montepio.

90 Projetos apoiados pela Fundação que beneficiam as comunidades, 7 dos quais em parceria com outros investidores sociais

1 251 milhares de euros Apoios concedidos pela Fundação

544 713 euros Montante para projeto próprio da Fundação "Frota Solidária"

342 259 euros Montante para o projeto próprio da Fundação: FACES

19 Boas práticas na Economia Social identificadas e acompanhadas



Meta 5.1

Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas, em toda a parte

5. Igualdade de Género: O Grupo Montepio esforça-se por garantir a igualdade de género e empoderar todas as mulheres. A Adesão ao Fórum iGen, em 2017, veio reforçar o interesse e o compromisso do Banco Montepio com a temática da Igualdade de Género.

48% de colaboradores do género feminino no Banco Montepio

73% de colaboradores do género feminino na AMM

48% de colaboradores do género feminino na Lusitania

Iniciativas que privilegiam uma **representação mais equilibrada do género**, a **promoção de igualdade de oportunidades e formação** e **reforço da conciliação trabalho/família**

Meta 8.3: Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem atividades produtivas, criação de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e que incentivem a formalização e crescimento de micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

8. Trabalho digno e crescimento económico:

O Grupo Montepio contribui para o desenvolvimento do país fomentando o crescimento económico.

116 400 euros Apoio a startups da Economia Social

1 543 234 euros Montante de microcrédito concedido

156 Empregos criados - microcrédito

Meta 7.2: Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global

7. Energias renováveis e acessíveis: O Grupo Montepio está focado na desmaterialização de processos, de forma a reduzir a sua pegada ecológica. De igual forma, o Grupo tem o objetivo de, em 2022, toda a sua frota - 789 viaturas - ser elétrica, entre motores híbridos *plug-in* e 100% elétricos.

511 000 Clientes com documentação digital

3 Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital

95% Abertura de conta digitalizada

Aliança ODS Portugal

A Aliança para os ODS é uma iniciativa da Global Compact Network Portugal, rede portuguesa do United Nations Global Compact que reúne entidades que se comprometem a trabalhar para a realização dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em setembro de 2015.

No âmbito da comemoração do 2.^a Aniversário da Aliança, o Gabinete de Responsabilidade Social, em representação da Fundação Montepio (membro da Aliança ODS Portugal a 17 de dezembro de 2015, enquanto representante do Grupo Montepio), participou num painel no qual entidades do setor público, privado e social deram exemplos do seu contributo para o cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS.

A Fundação Montepio, enquanto entidade da Economia Social, referenciou a produção do Relatório de Sustentabilidade e a intenção de, no próximo reporte, relativo ao ano 2017, iniciar o exercício de correspondência das suas práticas com o cumprimento dos ODS.



O Presidente da Aliança ODS Portugal e o Ministério dos Negócios Estrangeiros do Governo de Portugal, apresentaram na ONU, em 2018, um Relatório de Execução dos ODS em Portugal, e a colaboração estabelecida no âmbito desta rede foi considerada uma boa prática de partilha de projetos e desempenhos.

Estratégia de Sustentabilidade 2019 - 2021

Em 2018, o Grupo Montepio definiu uma nova estratégia de Sustentabilidade para o horizonte 2019-2021. Esta estratégia assenta em quatro eixos de atuação comuns às três principais entidades (Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio).

Eixo 1 – Afirmação da identidade

Promover a consolidação da sustentabilidade económica e da responsabilidade social do Grupo Montepio e a infungibilidade da sua marca.

- Garantir a definição de uma política de sustentabilidade em cada entidade do Grupo, delineada à luz da presente estratégia;
- Promover o desenvolvimento da Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social;
- Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética;
- Posicionar o Banco Montepio como o banco da economia social;
- Consolidar o papel da Fundação como parceira e financiadora social relevante;
- Assegurar a integração da sustentabilidade na relação estabelecida entre o Grupo Montepio e os seus *stakeholders*.

Eixo 2 – Focalização nas pessoas

Manter e reforçar a humanização das relações entre o Grupo Montepio e os seus diversos interlocutores.

- Garantir a gestão integrada do capital humano;
- Intensificar a relação com os associados;
- Reforçar a relação com os clientes;
- Implementar uma perspectiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal.

Eixo 4 – Promoção Ambiental

Definir e implementar uma política de sustentabilidade ambiental.

- Reduzir e repor a pegada ecológica;
- Criar produtos amigos do ambiente;
- Sensibilizar todos os *stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas;
- Envolver os colaboradores na implementação de Boas Práticas;
- Valorizar, explicitamente, a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio;
- Incluir a dimensão ambiental na definição de todos os produtos e processos das empresas do Grupo Montepio.

Eixo 3 – Cooperação, parceria e cadeia de valor

Promover a cooperação e a parceria entre os diversos setores económicos e promover uma política ética de gestão de fornecedores, em prol do desenvolvimento sustentável do país.

- Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo;
- Desenvolver uma cartografia de recursos externos e estimular a sua convergência;
- Alargar a capilaridade e focalização da intervenção;
- Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da economia social;
- Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Ao longo de 2019 serão identificadas iniciativas a desenvolver em cada um dos eixos.

Órgãos sociais

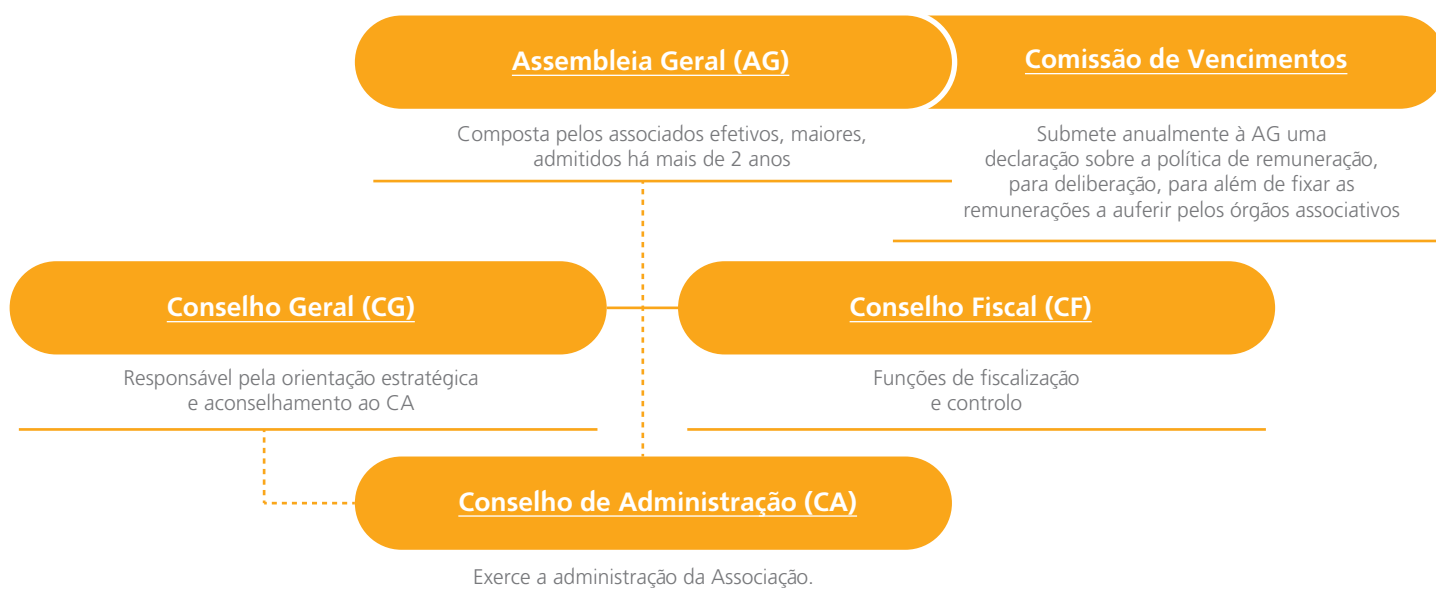
Atendendo à natureza da atividade e especificidades sectoriais de cada entidade que integra o Grupo Montepio - AMM, Banco Montepio, Fundação, Lusitania, Lusitania Vida, Futuro, Gestão de Activos e Residências - os modelos de governo das oito participadas financeiras são distintos.

Associação Mutualista Montepio

A 2 de setembro de 2018, entrou em vigor o novo Código das Associações Mutualistas (CAM) - anexo ao Decreto-Lei n.º 59/2018, que define novos requisitos para

as associações mutualistas de maior dimensão económica e que sejam indicadas em despacho ministerial específico, no qual se enquadra a AMM. Estas associações ficam abrangidas por novos requisitos de governo e um novo regime de supervisão, a aplicar pela ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sujeito a um regime transitório de 12 anos.

Neste sentido, a AMM tem vindo a desenvolver um trabalho interno, de diagnóstico e preparação, para dar resposta a estes novos requisitos, nomeadamente a nível do sistema organizacional e das funções de controlo interno. A 7 dezembro 2018, a Assembleia Geral eleitoral elegeu os atuais membros dos órgãos associativos para o mandato 2019-2021, que iniciaram funções a 3 de janeiro de 2019.



Banco Montepio

Nos termos do Decreto-Lei n.º 190/2015, a Caixa Económica Montepio Geral, caixa económica bancária, S.A (Banco Montepio) passou a ser considerada uma caixa económica bancária, resultando da mesma disposição legal a determinação de transformação do Banco Montepio em sociedade anónima, do qual resultou a conversão do seu Capital Institucional e Fundo de Participação em Capital Social composto por ações ordinárias. A 14 de setembro de 2017 realizou-se a escritura dos estatutos que transformou o Banco Montepio em sociedade anónima. A Assembleia Geral extraordinária do Banco Montepio, realizada em 16 de março de 2018, alterou a natureza do modelo de governo do Banco Montepio, passando de um modelo dualista para um modelo monista (anglo-saxónico) com um Conselho de Administração que

inclui a Comissão de Auditoria (escolhida entre os seus membros não executivos) e um Revisor Oficial de Contas. A mesma Assembleia Geral elegeu os novos membros de órgãos sociais para o mandato 2018-2021, conforme Gabinete de apoio ao CAE. A Mesa da Assembleia Geral iniciou funções no dia 16 de março de 2018 e os demais membros dos órgãos sociais eleitos entraram em funções no dia 21 de março de 2018.

A nova administração elaborou e subscreveu uma carta de missão na qual assume o compromisso de alinhamento estratégico do Banco Montepio com as finalidades mutualistas. Nesta carta o Banco Montepio reconhece o seu papel como entidade instrumental estratégica para a sua casa mãe, designadamente, na colocação das modalidades mutualistas e na criação de estruturas comuns que permitam a obtenção de sinergias no grupo.

Fundação Montepio

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal da Fundação têm, por inerência, a mesma constituição que os respetivos Conselhos da AMM. A Fundação é regida por Estatutos próprios, estruturados em 4 temas específicos:

- Natureza, Sede, Missão, Valores e Fins;
- Património e Receitas;
- Órgãos Diretivos e sua Representação;
- Modificação dos Estatutos, Integração, Transformação, Extinção, Liquidação e Disposição transitória.

De acordo com os estatutos em vigor desde 16 de março de 2018, os órgãos sociais do Banco Montepio passaram a ser os seguintes:

- A Assembleia Geral,
- O Conselho de Administração e
- O Revisor Oficial de Contas.

Conselho de Curadores

Composto pelos membros do CA e CF e por pessoas de reconhecido mérito na área de intervenção da Fundação.

Conselho de Administração (CA)

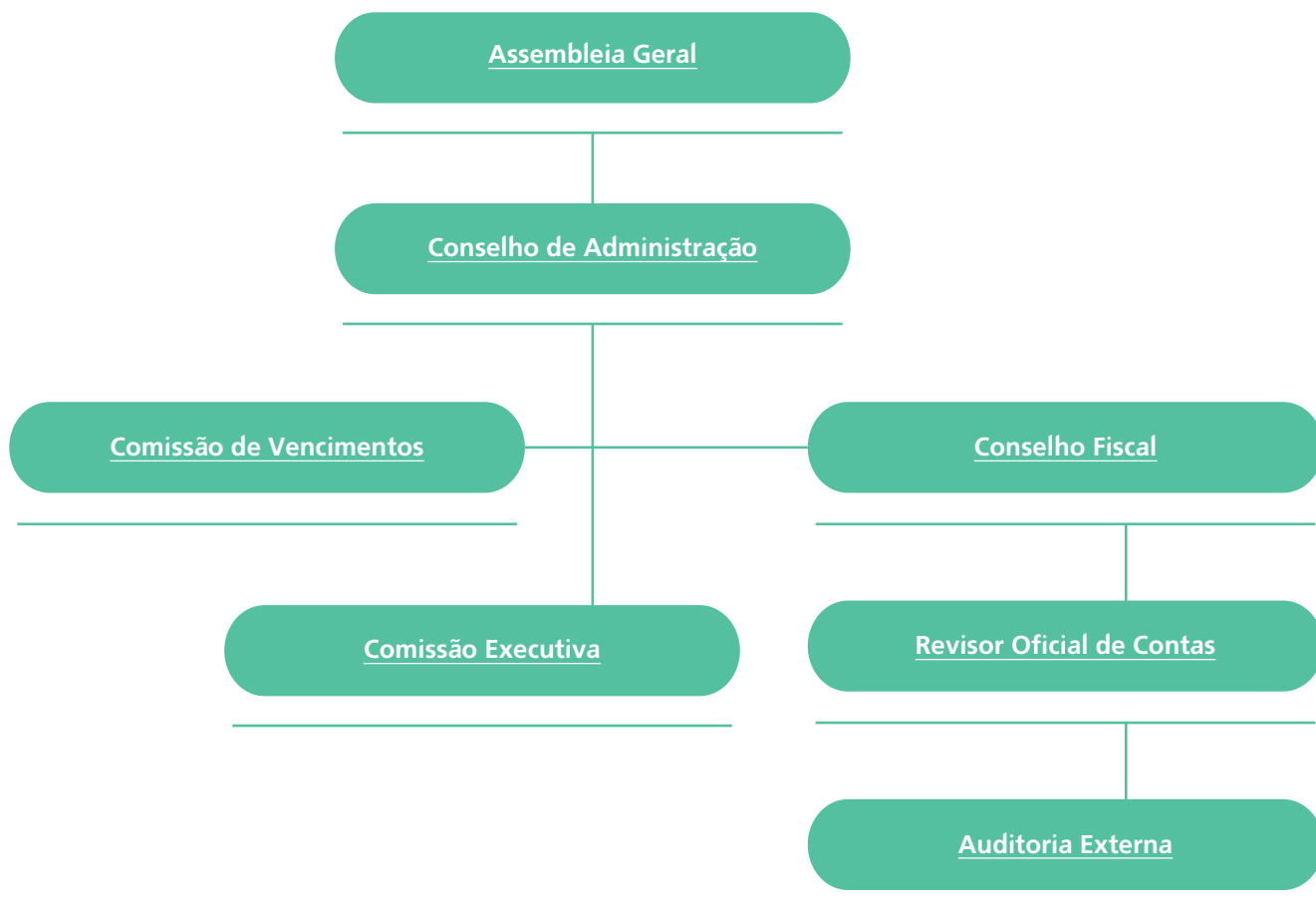
Exerce a administração da Fundação.
Reúne ordinariamente uma vez por mês

Conselho Fiscal (CF)

Funções
de fiscalização

Lusitania

Nos termos estatutários, a gestão da Sociedade é assegurada por um Conselho de Administração composto por três a sete membros eleitos quadrienalmente, sendo permitida a sua reeleição.

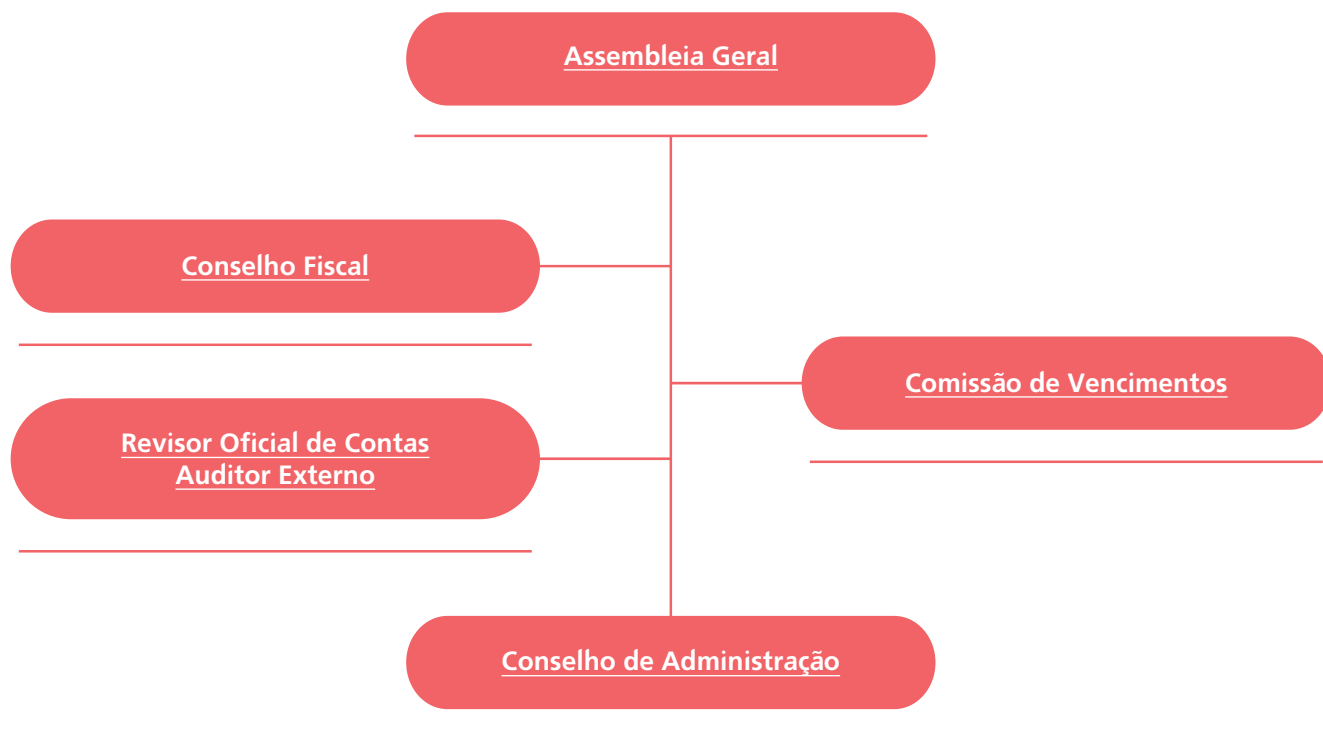


O Conselho de Administração é composto por cinco administradores, sendo um Presidente, um Vice-Presidente e três vogais. O Conselho de Administração gere os negócios da Sociedade com os mais amplos poderes. A fiscalização da Sociedade compete a um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos e um suplente e a um Revisor Oficial de Contas, eleitos quadrienalmente, sendo reelegíveis. Em 15 de fevereiro de 2013, foi constituída uma Comissão Executiva que dispõe de poderes de gestão corrente, delegados pelo Conselho de Administração, sendo atualmente composta por quatro administradores (Presidente e três vogais).

A Assembleia Geral é constituída pelos acionistas com direito de voto. Reúne ordinariamente uma vez por ano ou sempre que requerida a sua convocação ao Presidente da Mesa da Assembleia Geral pelos conselhos de Administração ou Fiscal, ou por acionistas que representem pelo menos 5% do capital social. A mesa da Assembleia Geral da Lusitania, eleita por um período de quatro anos, é composta por um Presidente, um Vice-presidente e um Secretário. As remunerações dos membros do Conselho de Administração são fixadas por uma Comissão de Vencimentos composta por três membros eleitos quadrienalmente pelos acionistas, podendo ser reeleitos.

Lusitania Vida

A estrutura de governo societário da Lusitania Vida é composta por:

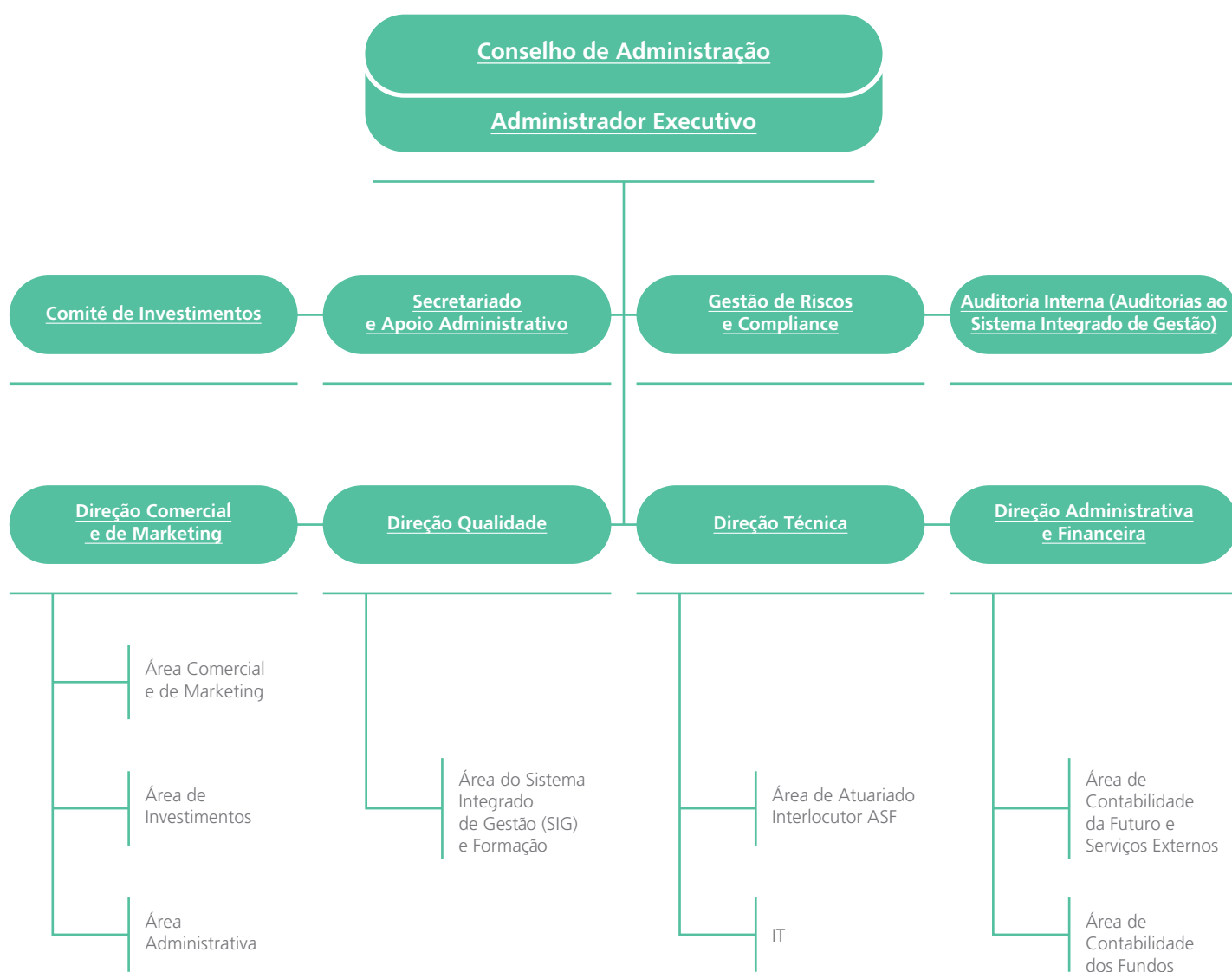


A Assembleia Geral decide sobre temas definidos pela lei ou pelos estatutos, bem como sobre outras matérias relacionadas com a gestão da Companhia. A gestão da Sociedade é assegurada por um Conselho de Administração composto por três a sete membros eleitos quadrienalmente, sendo permitida a sua reeleição. Atualmente, o Conselho de Administração eleito para o quadriénio 2016/2019 é composto por três administradores. A fiscalização dos atos da administração é exercida por um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos

e um suplente, eleitos quadrienalmente, sendo reelegíveis. O Revisor Oficial de Contas é eleito quadrienalmente, podendo ser reelegível e tendo como principais competências a revisão e certificação das contas. As remunerações dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal são fixadas por uma Comissão de Vencimentos. Esta Comissão é composta por três membros, eleitos quadrienalmente pelos acionistas, podendo ser reelegíveis.

Futuro

O Modelo de Governo da Sociedade Gestora está organicamente estruturado no DL 12/2006, de 20 de janeiro, o qual foi alterado e republicado na Lei n.º 147/2015, de 09 de setembro, assenta ainda o modelo de governo, na restante documentação de suporte ao exercício da atividade de fundos de pensões.



A Assembleia Geral tem por missão deliberar sobre as questões fundamentais da vida da Sociedade. Compete-lhe, entre outros atos, exigir responsabilidades à Gestão da Sociedade.

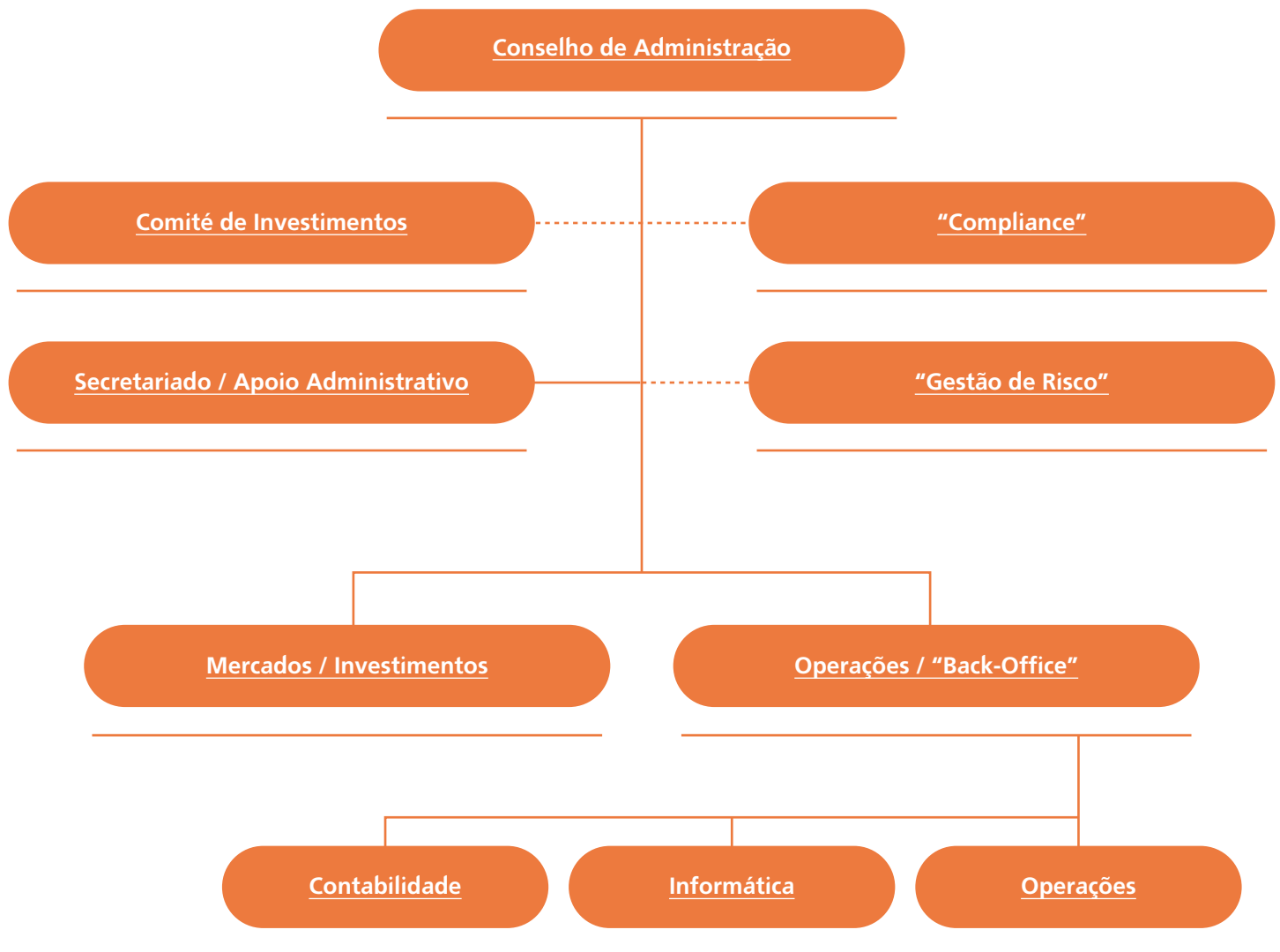
O Conselho de Administração é constituído por um Presidente e quatro administradores dos quais um é o Administrador Executivo. A gestão corrente da Sociedade é delegada no Administrador Executivo.

O Conselho Fiscal tem por competências as funções de

fiscalização e controlo e é composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos trienalmente. O ROC é eleito trienalmente, tendo como competências a revisão e certificação das contas. A comissão de vencimentos é composta por um Presidente e dois vogais, que são eleitos trienalmente em Assembleia Geral. Compete à Comissão de Vencimentos fixar anualmente as remunerações dos titulares do Conselho de Administração.

Gestão de Activos

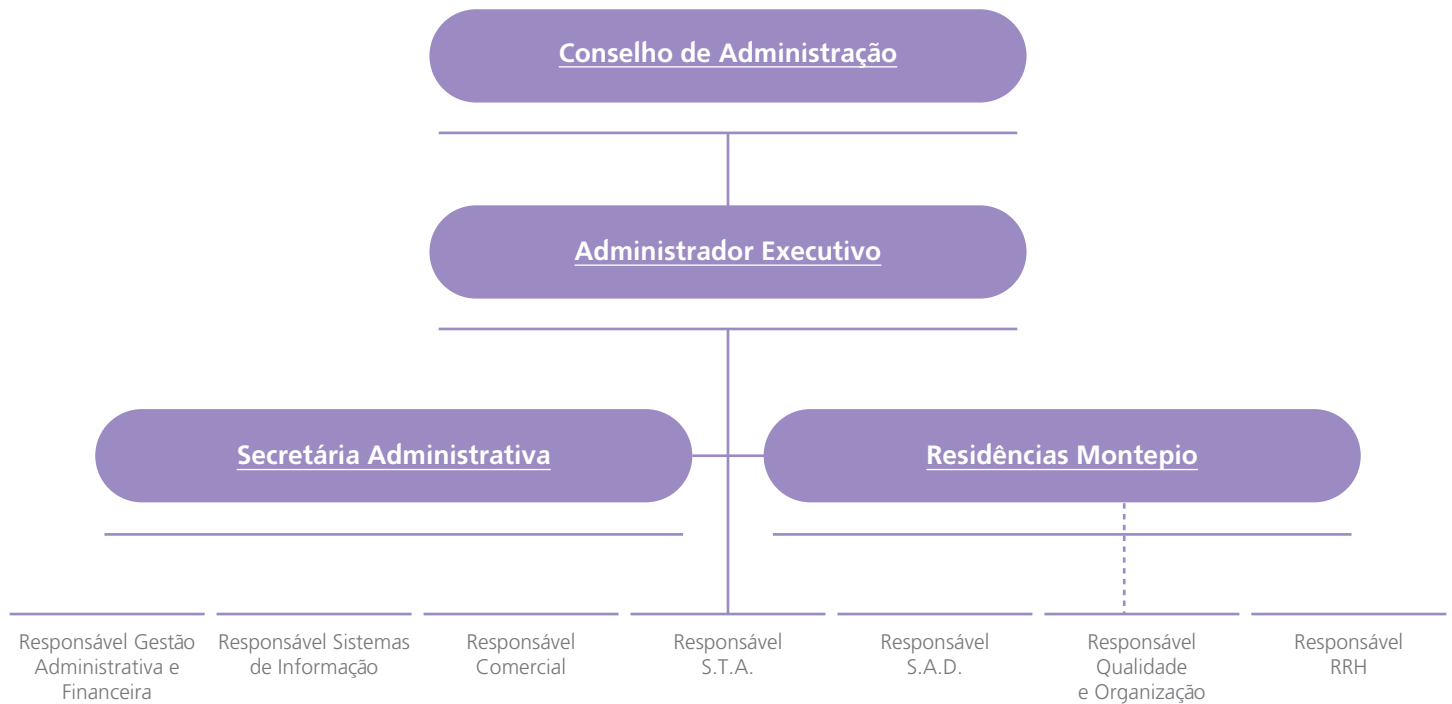
Relativamente à Montepio Gestão de Activos, o respetivo Modelo de Governo segue a estrutura do organograma apresentado em seguida.



Importa mencionar que o Conselho de Administração, composto por quatro administradores em representação do Montepio Geral Associação Mutualista, reúne mensalmente.

Residências Montepio

No que se refere ao Modelo de Governo da empresa Residências Montepio traduz-se no organograma abaixo:



Comité de Sustentabilidade

Em 2018 procedeu-se à reformulação da designação e composição do Comité de Sustentabilidade, à elaboração conjunta da estratégia de sustentabilidade para o período 2019-2021, bem como aos trabalhos de preparação do relatório de sustentabilidade.

COMPOSIÇÃO/ÓRGÃOS E RESPONSÁVEIS	COMPETÊNCIAS	REUNIÕES
PLENÁRIO Presidência – Presidente do CA da AMM Membros dos Conselhos de Administração da AMM, Banco Montepio, Fundação e Residências	- Definir as linhas estratégicas de responsabilidade social para todo o Grupo - Aprovar todas as iniciativas, projetos e resultados de intervenção realizada por todas as entidades que integram o Grupo - Garantir uma articulação permanente entre o Comité de Responsabilidade Social e os demais Comités em funcionamento - Proceder à divulgação do Relatório de Sustentabilidade no seio do Grupo Montepio, incluindo uma sessão de apresentação institucional ao mercado	Duas vezes por ano e sempre que o Presidente o entender
NÚCLEO EXECUTIVO Presidência – Presidente do CA da AMM Responsáveis das unidades orgânicas: Centro Corporativo Grupo Montepio Gabinete de Responsabilidade Social Gabinete de Estudos Sociais e Mutualistas Direção de Comunicação, Marketing e Canais Direção de Gestão de Meios Direção Central da Rede Mutualista Unidade de Serviço Partilhados Central de Compras Direção de Desenvolvimento Organizacional Direção de Planeamento Estratégico, Controlo e Contabilidade Direção de Recursos Humanos Direção de Marketing Direção de Marketing Estratégico e Inovação Direção Comercial Economia Social e Setor Público Direção de Compliance Direção de Risco	Elaborar o Relatório de Sustentabilidade e demais instrumentos necessários à sua execução, com o objetivo de construir um documento de acordo com o GRI	Trimestrais
SECRETARIADO TÉCNICO Coordenação – Gab. Responsabilidade Social Técnicos indicados pelas unidades orgânicas que compõem o Núcleo Executivo	Apoio ao funcionamento do Comité	Mensais

Gestão de risco

As empresas do Grupo Montepio deram continuidade às políticas e processos de identificação, gestão e monitorização do risco que dispõem. Estes sistemas são particularmente relevantes no caso das atividades da AMM e do Banco Montepio, pelo que detalhamos neste Relatório os procedimentos em vigor nestas instituições do Grupo Montepio.

Montepio Geral – Associação Mutualista

A gestão do risco inerente à atividade da AMM tem como principal objetivo a identificação, mensuração, gestão, monitorização e comunicação dos riscos materiais, de forma a garantir a coerência entre os níveis de risco assumidos e a estratégia da atividade global adotada. Estas metodologias e processos asseguram ainda a melhor adequação possível da composição dos ativos, designadamente maturidades, taxas técnicas, esperança de vida e sinistralidade, permitindo a mitigação dos riscos e a antecipação da sua materialização, e ao mesmo tempo assegurando que os compromissos assumidos pela AMM são cumpridos. A política de gestão dos riscos assenta na identificação e mensuração dos riscos inerentes à atividade, no seu controlo sistemático e tempestivo e na adoção de medidas de mitigação dos principais riscos a que a atividade da AMM está sujeita, nomeadamente o risco de mercado e de taxa de juro, o risco de liquidez, o risco de crédito e o risco específico inerente às características das modalidades mutualistas, descritos de seguida.

FORMAS DE GESTÃO E CONTROLO DOS RISCOS

RISCO DE MERCADO	RISCO DE LIQUIDEZ	RISCO DE CRÉDITO	RISCO ESPECÍFICO DAS MODALIDADES ASSOCIATIVAS
O risco de mercado tem em atenção os fatores que possam afetar o valor de mercado dos ativos da instituição, designadamente as participações financeiras (i) a carteira de títulos (ii) e as propriedades de investimento (iii) A metodologia seguida assenta nas seguintes análises: i. Acompanhamento da evolução dos desempenhos e a execução dos seus planos de negócios das empresas; ii. Evolução das taxas de juro e expectativas de evolução das cotações dos títulos nos mercados financeiros; iii. Monitorização de preços de mercado e análise de sensibilidade.	A gestão do risco de liquidez tem por base a previsão dos fluxos de recebimentos e de pagamentos que possibilitem a construção de perfis de maturidade dos ativos e das responsabilidades. O objetivo passa por, antecipadamente, identificar gaps que possam vir a suceder, assegurando, por um lado, os pagamentos dos benefícios aos subscritores das modalidades associativas e, por outro, rendibilizar, através de aplicações em ativos mais rentáveis, eventuais excessos de liquidez.	A gestão do risco de crédito baseia-se no cumprimento dos limites, no que concerne à exposição por setores de atividade, zona geográfica e qualidade creditícia (classificação por rating), além da análise de impactos que possam vir a ter na atividade. No que concerne ao controlo das quotizações a receber por parte dos subscritores das modalidades associativas é realizada uma monitorização numa base diária.	O risco específico das modalidades associativas corresponde ao risco de perda, ou de evolução desfavorável do valor dos elementos do passivo, decorrentes da utilização de pressupostos inadequados na fixação de preços e no provisionamento. Inclui o risco de descontinuidade ou de reembolso antecipado, risco de invalidez e risco de mortalidade, bem como o risco de adequação das responsabilidades por alterações nas taxas de juro e, ou, na maturidade.

Banco Montepio

A gestão global de risco do Banco Montepio abrange um conjunto de políticas, procedimentos, definição de limites no âmbito do apetite ao risco e controlos que permitem, de forma adequada e integrada, identificar, medir, avaliar,

monitorizar, mitigar e reportar os riscos decorrentes das atividades desenvolvidas nas diversas linhas de negócio e entidades do Banco Montepio. As diferentes dimensões de risco abrangidas pela função de gestão de riscos e seu respetivo governo podem ser consultadas no capítulo Gestão de Riscos do Relatório de Gestão, sendo que

a presente secção destaca o risco operacional na sua correspondência em matéria de responsabilidade social. O ciclo de gestão do Risco Operacional implementado no Banco Montepio é transversal a todas as atividades materialmente relevantes desenvolvidas na Instituição. Este processo inclui a elaboração de um mapa de atividades e respetivos riscos operacionais e controlos permitindo identificar a exposição potencial de cada órgão/unidade orgânica ao risco operacional, determinar o seu perfil de risco e priorizar eventuais ações de mitigação. Os riscos operacionais são monitorizados considerando categorias principais:

- **Fraude Interna:** Perdas decorrentes de atos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de ativos ou a contornar regulamentações, legislações ou políticas / normas internas, que envolvam, pelo menos, um colaborador da Instituição.
- **Fraude Externa:** Perdas decorrentes de atos destinados intencionalmente à prática de fraudes, à apropriação indevida de ativos ou a contornar legislações, por parte de terceiros.
- **Práticas de emprego e segurança no trabalho:** Perdas decorrentes de atos que não se encontram em conformidade com a legislação ou acordos coletivos de trabalho, saúde ou segurança, bem como do pagamento de danos pessoais ou de atos relacionados com a diferenciação/discriminação.
- **Clientes, produtos e práticas comerciais:** Perdas decorrentes do incumprimento não intencional ou por negligência de uma obrigação profissional relativamente a clientes específicos, ou pela natureza ou conceção de um produto.
- **Danos em ativos físicos:** Perdas decorrentes de danos ou prejuízos causados a ativos físicos por catástrofes naturais ou outros acontecimentos.
- **Perturbações das atividades e falhas de sistemas:** Perdas decorrentes da perturbação das atividades comerciais ou de falhas dos sistemas.
- **Execução, entrega e gestão dos processos:** Perdas decorrentes de falhas no processamento de operações ou na gestão de processos, bem como das relações com contrapartes comerciais e fornecedores.

Os riscos operacionais e respetivos controlos são autoavaliados com regularidade, por regra em regime de workshops com os representantes de cada órgão/unidade orgânica. Em 2018 foram revistos 55 processos que envolveram 18 Direções/70 Departamentos, dos quais, 6 Direções/34 Departamentos são da rede comercial. Com base nos resultados das autoavaliações, realizadas no que respeita a impactos e frequências para os riscos e de percentagem de eficácia para os controlos, é estabelecida

uma matriz de tolerância ao risco residual, que sustentará o nível de risco considerado aceitável para a Instituição e que permitirá identificar os riscos para os quais terão de ser equacionadas medidas adicionais de mitigação. Os resultados das autoavaliações são objeto de análise detalhada e reporte junto do Conselho de Administração via Relatório Anual de Risco Operacional e em sede de Comité de Risco.

Lusitania

Em 2018, a Lusitania prosseguiu a implementação do Plano Diretor para a Gestão Integrada de Riscos, que se encontra alinhado com os objetivos do Solvência II e permitirá atingir os objetivos estratégicos da Companhia nestas matérias. Foram desenvolvidas ações de adequação do modelo de governação, com o objetivo de ajustar a Estrutura Organizacional às melhores práticas, no âmbito das Orientações da EIOPA — *European Insurance and Occupational Pensions Authority*.

O modelo de governação da Lusitania procura promover e potenciar o funcionamento da Companhia, de forma a fortalecer a confiança dos clientes, dos acionistas, dos trabalhadores e do supervisor no modo como é desenvolvida a gestão e a fiscalização da Sociedade. As principais responsabilidades do processo são asseguradas pelos seguintes intervenientes:

- **Conselho de Administração/Comissão Executiva:** Aprova a Visão e a Missão e define os objetivos estratégicos. Determina a estratégia de gestão de risco corporativo e define as diversas políticas para a gestão dos riscos. Este órgão é, ainda, responsável pela avaliação do sistema de gestão de riscos.
- **Gestão de Risco:** Propõe, implementa e garante o cumprimento da Política de Gestão de Risco e os métodos e procedimentos de mensuração dos riscos. Monitoriza os resultados e reporta-os ao Comité de Risco e Comissão Executiva. Analisa, identifica e monitoriza as medidas de mitigação e/ou correção dos desvios face aos limites e níveis de tolerância que estiverem definidos em cada momento.
- **Auditoria Interna:** Assegura a existência de um adequado ambiente de controlo interno e avalia a qualidade, a eficácia e a adequação de procedimentos, metodologias e técnicas utilizadas na definição e na monitorização dos riscos.
- **Compliance:** Assegura o cumprimento da regulamentação externa e interna relativa à gestão de riscos.

Principais desenvolvimentos da área de gestão de risco em 2018

- Prosseguiram os trabalhos de implementação da solução informática para suporte aos requisitos técnicos de cálculo e *reporting* regulatório (Regulamento de Execução (EU) 2015/2450 da Comissão), em conformidade com o regime prudencial Solvência II;
- Evolução do Sistema de Governança, com a aprovação e publicação da Política de Investimentos, de acordo com a Diretiva de Solvência II, em linha com as orientações da EIOPA, bem como os normativos da ASF;
- Desenvolvimento e realização dos exercícios de autoavaliação prospetiva dos riscos e de solvência (ORSA) de 2018, no âmbito do processo de planeamento estratégico e na definição do plano de negócios;
- Monitorização trimestral da posição de solvência da Companhia;
- Continuação da implementação da *framework* de Risco Operacional, com o princípio orientador a gestão descentralizada do Risco Operacional: Modelo de Autoavaliação dos Riscos e dos Controlos dos processos de negócio (processos *Core*, Financeira e Resseguro) e a Plataforma de Registo de Eventos de Risco;
- Desenvolvimento dos trabalhos associados ao processo de certificação atuarial e à certificação pelo Revisor Oficial de Contas de informação para efeitos de supervisão e do relatório sobre a solvência e situação financeira da Companhia, com referência a dezembro de 2017.

Os principais riscos a que a Lusitania se encontra exposta são os seguintes:

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Risco Estratégico	Risco do impacto atual e futuro nos proveitos ou capital que resulta de decisões de negócio inadequadas quanto aos objetivos estratégicos da empresa, às estratégias de negócio desenvolvidas para atingir esses objetivos, bem como da implementação imprópria de decisões, insuficiência de recursos ou falta de capacidade de resposta às alterações em termos económicos, tecnológicos, competitivos, regulatórios ou a outras alterações ocorridas no mercado.
Risco de Reputação	Risco de a empresa incorrer em perdas resultantes da deterioração da sua reputação ou posição no mercado devido a uma perceção negativa da sua imagem entre os Clientes, contrapartes, acionistas ou autoridades de supervisão, assim como do público em geral. Este risco surge como consequência da ocorrência de outros riscos e não tanto como um risco autónomo.
Risco Específico Seguro	Risco inerente à comercialização de contratos de seguro, associado ao desenho de produtos e respetiva tarifação, ao processo de subscrição e de provisionamento das responsabilidades e à gestão dos sinistros e do resseguro.
Risco de Mercado	Risco de movimentos adversos no valor de ativos da empresa relacionados com variações dos mercados de capitais, dos mercados cambiais, das taxas de juro e do valor do imobiliário. Este risco inclui também os riscos associados ao uso de instrumentos financeiros derivados e está fortemente relacionado com o risco de <i>mismatching</i> entre ativos e responsabilidades.
Risco de Crédito	Risco de incumprimento (<i>default</i>) ou de alteração na qualidade creditícia dos emitentes de valores mobiliários aos quais a empresa está exposta, bem como dos devedores, prestatários, mediadores, tomadores de seguro e resseguradores que com ele se relacionem.
Risco de Concentração	Risco que resulta de uma elevada exposição a determinadas fontes de risco, tais como categorias de ativos, linhas de negócio ou Clientes, com potencial de perda suficientemente grande para ameaçar a situação financeira ou de solvência da empresa.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Risco de Liquidez	Risco que advém da possibilidade de a empresa não deter os ativos com liquidez suficiente para fazer face aos requisitos de fluxos monetários necessários ao cumprimento das obrigações para com os tomadores de seguros e outros credores à medida que eles se vencem.
Risco de Compliance	Risco de ocorrência de impactos negativos no modelo de negócio da Companhia, na sua reputação, integridade ou condição financeira, decorrentes de violações ou desconformidades relativamente às leis, regulamentos, contratos, códigos de conduta, práticas instituídas ou princípios éticos. Pode traduzir-se em sanções de carácter legal ou regulamentar, na limitação das oportunidades de negócio, na redução do potencial de expansão ou na impossibilidade de exigir o cumprimento de obrigações contratuais. Este risco pode surgir como consequência da ocorrência de outros riscos e não tanto como um risco autónomo.
Risco Operacional	Risco de perdas resultantes da inadequação ou falha nos procedimentos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos. Está associado às perdas originadas nas operações diárias da empresa.

Lusitania Vida

A Companhia identifica e gere os riscos no âmbito de uma estrutura claramente definida. Esta estrutura inclui uma Política de Gestão de Riscos na qual são definidas as responsabilidades de cada órgão.



O Conselho de Administração é responsável pela definição de todas as políticas de gestão e controlo dos riscos, bem como na definição dos respetivos limites de tolerância, competindo à Comissão de Direção estabelecer, entre outros, metodologias, processos e reportes dirigidos às respetivas áreas de gestão (Direções). A Direção de Gestão de Risco procede à avaliação dos principais riscos em articulação com a Comissão de Direção e com o apoio das restantes funções-chave.

A Comissão de Direção, criada em 2008, é presidida pela administradora-delegada e dela fazem parte os diretores de topo da Lusitania Vida (comercial, técnico, financeiro, tecnologias de informação e gestão de riscos).

Dada a reduzida estrutura da Companhia, a Comissão de Direção exerce as atividades habitualmente desenvolvidas pelos comités de risco, de investimento e de subscrição entre outros. No âmbito das funções desta Comissão fazem também parte a análise e preparação das propostas a submeter ao Conselho de Administração respeitantes às diferentes áreas da Companhia.

Além da Direção de Gestão de Risco, a Lusitania Vida possui mais três funções-chave de apoio ao Conselho, designadamente, de verificação do cumprimento (*compliance*), atuarial e auditoria interna.

Adequação dos sistemas

A Lusitania Vida apresenta um Sistema de Governação e de Gestão de Risco que garante a gestão sã e prudente da sua

atividade, assegurando a continuidade e o cumprimento dos objetivos estratégicos, tendo em conta a reduzida dimensão da Companhia. A avaliação global dos riscos assumidos pela Lusitania Vida e a estrutura de Governação existente, permitem concluir que a Companhia cumpre e tem a capacidade para cumprir com todos os requisitos do regime Solvência II, de forma efetiva e continuada tendo também em consideração a dimensão e complexidade do negócio da Companhia.

A adequação do Sistema de Governação da Lusitania Vida é alvo de uma revisão regular, envolvendo não só a Administração como também os Diretores de Topo. A revisão é efetuada no mínimo anualmente, e sempre que necessário, sendo a sua execução mais frequente quando se verificarem circunstâncias excecionais que o justifiquem, como por exemplo se ocorrerem alterações a nível organizacional. Adicionalmente, são também revistas as políticas, procedimentos, segregação de funções, entre outras.

Perfil de Risco

Os riscos específicos de seguros são os riscos inerentes à atividade de seguros capaz de gerar perda de valor nos fundos próprios devido a pressupostos desajustados da realidade ou eventos extraordinários. Os riscos específicos de seguros de vida são a mortalidade, longevidade, morbilidade ou incapacidade, despesas, resgates ou anulações e catastrófico.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Risco de Mortalidade	O risco de mortalidade está associado às obrigações de seguro onde um pagamento ou pagamentos são feitos em caso de morte da pessoa segura durante a vigência do contrato. O requisito de capital deste risco é calculado pela variação negativa dos fundos próprios resultantes de um aumento permanente das taxas de mortalidade em 15% para toda a carteira de seguros.
Risco de Longevidade	O risco de longevidade está associado a obrigações de seguro quando os pagamentos são efetuados durante a vida do titular da apólice e onde uma diminuição das taxas de mortalidade resulta em provisões técnicas mais elevadas. O requisito de capital necessário é calculado pela variação negativa dos fundos próprios resultante de uma diminuição permanente das taxas de mortalidade em 20%, cenário que é aplicado a toda a carteira sujeita ao risco de longevidade, como o caso das rendas vitalícias.
Risco de Morbilidade ou Incapacidade	O risco de morbilidade ou incapacidade está associado a todos os tipos de seguros que reembolsam em caso de perdas causadas por mudanças nas taxas de morbilidade ou incapacidade. O cenário consiste num aumento de 35% nas taxas de incapacidade durante o próximo ano e 25% nos anos subsequentes.
Risco de Despesas	O valor deste risco é apurado pelo efeito negativo nos fundos próprios resultante de um aumento permanente dos custos utilizados para determinar a melhor estimativa e que correspondem aos custos reais do exercício. O choque consiste num aumento dos custos em 10%, projetado no primeiro ano, em simultâneo com um aumento na inflação de 1 ponto percentual por ano.
Risco de Resgates ou Anulações	Corresponde ao risco de perdas devido a uma alteração imprevista, positiva ou negativa, das taxas de anulação de apólices, liberação do pagamento dos prémios, ou de resgates antecipados. O requisito de capital corresponde ao risco de saída antecipada sendo igual ao pior resultado dos seguintes cenários: aumento permanente das taxas de resgate e anulações em 50%; diminuição permanente das taxas de resgate e anulações em 50%; ou de uma ocorrência de resgates em massa (saída de 70% das apólices de seguro de grupo e 40% das restantes).

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
Risco Catastrófico de Vida	O risco catastrófico decorre de eventos extremos que não são capturados nos restantes riscos específicos de seguro, como por exemplo as pandemias. A exigência de capital para este risco é calculada através de um aumento de 1,5 por mil nas taxas de mortalidade, consideradas na melhor estimativa, sempre que o impacto gere um aumento dessa melhor estimativa.
Riscos de Mercado	O risco de mercado corresponde às perdas potenciais devido a movimentos adversos em variáveis do mercado financeiro. A exposição ao risco de mercado é medida pelo impacto das alterações das variáveis financeiras tais como preços de ações, ratings, taxa de juro e valor de imóveis, sendo agrupados nas seguintes categorias: Risco de taxa de juro; Risco de ações; Risco de imobiliário; Risco de moeda; Risco de <i>spread</i> ; Risco de concentração. Os principais riscos de mercado da Lusitania Vida, são os riscos de <i>spread</i> , taxa de juro e concentração.
Risco de Taxa de Juro	O risco de taxa de juro é o risco de o valor dos ativos, passivos ou instrumentos financeiros diminuir devido a flutuações nas taxas de juro. Grande parte dos produtos de seguros da Lusitania Vida estão expostos ao risco de taxa de juro e dependem, maioritariamente, da duração até ao vencimento das taxas de juro técnicas garantidas e, também, das características específicas, nomeadamente, da participação nos resultados. O capital requerido para o risco de taxa de juro é determinado pelo cálculo do impacto nos fundos próprios devido a alterações na curva das taxas de juro, tanto nos ativos como nos passivos. O risco de taxa de juro é a perda máxima entre o choque ascendente e o choque descendente da curva de taxa de juro, de acordo com a metodologia definida pela EIOPA.
Risco de Ações	O risco de ações avalia a exposição a este tipo de ativos e a fundos de investimentos em ações, sendo o capital requerido determinado pelo impacto sobre o capital disponível, devido a uma queda imediata dos preços das ações e fundos de investimento.
Risco Imobiliário:	O risco imobiliário avalia a exposição total ao imobiliário, sendo o capital requerido para este risco determinado por uma queda imediata de 25% no valor dos imóveis, o qual também pode englobar os fundos imobiliários.
Risco de Moeda	A Lusitania Vida não está exposta a este risco, uma vez que tem apenas contratos em euros.
Risco de Spread	O risco de <i>spread</i> decorre da sensibilidade do valor dos ativos e passivos às variações nos <i>spreads</i> de crédito, sendo o capital necessário determinado pelo cálculo do impacto nos fundos próprios. O capital necessário para o risco de <i>spread</i> corresponde à totalidade dos requisitos de capital das obrigações, produtos estruturados e derivados de crédito e depende do valor de mercado, da duração modificada e da qualidade creditícia do ativo ou rating.
Risco de Concentração	O risco de concentração corresponde à acumulação de exposições numa mesma contraparte.
Risco de Crédito da Contraparte	O risco de incumprimento da contraparte reflete as perdas ou deterioração inesperada da posição de crédito das entidades relacionadas com a Companhia, podendo afetar vários tipos ativos: Hipotecas; Empréstimos hipotecários; Derivados; Resseguro; Contas a receber; Caixa e depósitos à ordem.
Risco de Liquidez	O risco de liquidez corresponde ao impacto de não cumprimento das obrigações financeiras com os tomadores de seguros quando os valores se tornem exigíveis. O risco de liquidez não é aplicável para efeito do requisito de capital de solvência. O princípio de gestão da liquidez consiste em manter uma base de financiamento diversificada, um montante ajustado de ativos gerador de liquidez e uma alocação estratégica de ativos de forma a responder às necessidades de fluxos financeiros esperadas dos passivos.
Risco Operacional	O risco operacional avalia o impacto de perdas causadas por procedimentos internos fracos ou deficientes, falhas na ação do pessoal, falhas nos sistemas, eventos externos e fraude interna ou externa, sendo calculado através da fórmula padrão da EIOPA.
Outros Riscos Materiais	O perfil de risco global da Lusitania Vida deverá ser avaliado face à posição real de solvência e não apenas em relação aos riscos incorporados na fórmula padrão. Os riscos que a Lusitania Vida reconhece como potencialmente materiais são os seguintes: Risco de inflação; Risco de reputação; Risco de contágio; Risco legal; Risco de dependência; Risco estratégico. Estes riscos, bem como outros que não são incorporados na fórmula padrão, são identificados e avaliados através de uma abordagem combinada entre o conjunto de riscos que a Companhia definiu como relevantes para a sua atividade (Matriz de Riscos), onde se estabelece o "Nível de Preocupação", apurado através da probabilidade de ocorrência de um evento e severidade do mesmo, sendo estes tratados no âmbito do ORSA.

Futuro

A Gestão de Risco da Futuro segue as orientações da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), estando em conformidade com a Norma Regulamentar N.º 8/2009-R, de 4 de junho, que regulamenta o Sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno (SGRCI).

Para implementação deste sistema foi desenvolvido um modelo interno de Gestão de Risco para a Sociedade Gestora e um método de aplicação adaptado dos estudos QIS para os fundos de pensões.

O risco da Entidade Gestora é transversal a todas as atividades e está apoiado no Sistema Integrado de Gestão da empresa - baseado em processos - que visam manter os padrões de qualidade do serviço, e assenta a sua análise e avaliação em quatro tipos diferentes de risco:

- Risco Operacional;
- Risco Estratégico;
- Risco de Reputação;
- Risco de Investimento.

O modelo culmina na Matriz de Risco da Futuro, sendo os riscos operacionais os que mais relevam em matéria de sustentabilidade, os quais são de acordo com o Normativo Legal, categorizados da seguinte forma:

- Má conduta profissional intencional (fraude interna);
- Atividades ilícitas efetuadas por terceiros (fraude externa);
- Práticas relacionadas com os recursos humanos e com a segurança no trabalho;
- Associados, Participantes, Beneficiários, Produtos e práticas comerciais;
- Eventos externos que causem danos nos ativos físicos;
- Interrupção da atividade e falhas nos sistemas;
- Riscos relacionados com os processos de negócio.

O risco estratégico é definido como o risco do impacto atual e futuro nos proveitos ou capital da sociedade resultante de decisões de negócio inadequadas, implementação imprópria de decisões ou falta de capacidade de resposta às alterações ocorridas no mercado.

Considera-se risco de reputação o risco que surge como consequência da ocorrência de outros riscos, podendo a entidade gestora incorrer em perdas resultantes da deterioração da sua reputação ou posição no mercado devido a uma perceção negativa da sua imagem entre os associados, participantes, beneficiários, contrapartes, acionistas ou autoridades de supervisão, assim como do público em geral.

O risco de investimento na Futuro está relacionado com a garantia de rendimento mínimo prevista contratualmente em fundos de pensões por si geridos, ou seja a probabilidade de perdas inesperadas caso se obtenha uma rentabilidade inferior à esperada que possam afetar os níveis de capital da entidade gestora e o possível impacto

nos seus níveis de solvência.

Relativamente à gestão de riscos do fundo de pensões, a aplicação do modelo incide sobre todos os fundos geridos pela empresa que garantam o pagamento de um rendimento mínimo. A abordagem de cálculo foi desenvolvida com base nos estudos relativos às IORP realizado pela Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA).

Com o auxílio da plataforma de informação Bloomberg e do modelo interno desenvolvido, a gestão de risco apura os dados necessários para proceder à avaliação do Risco de cada Fundo de Pensões.

Para os fundos e planos de pensões existentes na empresa, consideram-se as seguintes categorias de risco (de acordo com a Norma N.º 8/2009-R):

- Risco de Mercado
- Risco de Crédito
- Risco específico dos fundos de pensões (atuarial);
- Risco de Liquidez

Os Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno (SGRCI) da Futuro, contemplam para além da função Gestão de Risco, as seguintes funções-chave: de verificação do cumprimento (*Compliance*), Atuarial e Auditoria interna.

As responsabilidades destas funções, estão descritas no Manual do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e na Descrição de Função dos respetivos responsáveis. No Manual do SIG são também definidas as responsabilidades ao nível do Conselho de Administração. A revisão do SGRCI inclui-se na revisão do SIG, que acontece numa base mínima anual e que dá origem a um relatório anual de desempenho do sistema.

Montepio Gestão de Ativos

A Gestão de Risco durante o ano 2018 foi efetuada pela Direção de Risco do Banco Montepio. Para informação adicional, consulte o ponto sobre Gestão de risco, do Banco Montepio.

Residências Montepio

A empresa Residências Montepio, cuja atividade se encontra amplamente regulamentada e supervisionada pelas entidades tutelares - Segurança Social e Entidade Reguladora da Saúde, promove uma cultura de segurança a todos os níveis, com atuação proactiva, preventiva e de aprendizagem para a melhoria continua da sua atividade, criando uma estrutura que permita desenvolver-se de forma consistente e controlada.

Em 2018, foi criado o Comité da Qualidade e do Risco (interno), composto por Gestor da Qualidade,

Gestor de Risco Clínico e Diretores Técnicos, que reúne periodicamente com o objetivo de dinamizar uma cultura de Gestão da Qualidade na organização; dinamizar a Política e da colaboração entre os *stakeholders* internos; garantir o alinhamento das deliberações do Comité com a estratégia organizacional e os procedimentos em vigor nas Residências; monitorizar a adequação do referencial e aplicação local; propor ajustamentos necessárias, e, promover auditorias periódicas locais para avaliação do cumprimento das boas práticas definidas.

Este Comité realiza auditorias internas mensais a KPI (*key performance indicators*) e processos de atividade, nomeadamente número de quedas e úlceras de pressão. Procedeu também à emissão de quatro novas Normas Internas.

Ética e Integridade

Código de Conduta Banco Montepio

O Banco Montepio tem como princípio orientador adotar, de forma sistemática, um comportamento responsável que contribua para a sustentabilidade dos seus clientes e das suas famílias, juntando a banca moderna e de inovação com valores tradicionais como a resiliência, a honestidade, a transparência e o respeito por terceiros.

O Código de Conduta foi reformulado em fevereiro de 2018 com a introdução do tema “Proibição do assédio”. Estes valores encontram-se refletidos no Código de Conduta que define os padrões mínimos de interação com terceiros, com os clientes e com os parceiros, sendo aplicável a todos os colaboradores do Grupo Montepio. O Banco Montepio, através da Academia Montepio, continuou a promover ações de formação em 2018 sobre a “Ética, Código e Dever de Conduta”, iniciativa que abrangeu 320 colaboradores do Banco Montepio, durante 480 horas.

Código de Conduta da Fundação

A Fundação possui um Código de Conduta que visa definir os princípios e as normas a que devem obedecer as práticas de bom governo e atuação da Fundação, na efetivação da sua Missão e Valores. Este Código é aplicável aos titulares dos órgãos sociais da Fundação, bem como a todos os

colaboradores do Grupo Montepio que desempenhem funções permanentes ou temporárias relacionadas com a atividade da Fundação.

Normas de Conduta - Carta de Princípios ESBG



Os bancos membros da ESBG assumem um forte compromisso com o desenvolvimento sustentável e abordam a sua responsabilidade social corporativa como parte integrante do negócio. Por conseguinte, a ESBG recomenda um compromisso com os seguintes princípios responsáveis:

- Relações justas e claras com os clientes
- Promoção da acessibilidade e inclusão financeira
- Produtos com benefícios ambientais
- Colaboradores responsáveis
- Contribuição responsável para a comunidade

Código de Ética Lusitania

O quadro legal que rege a atividade da Lusitania obriga a estabelecer e monitorizar o cumprimento de códigos de conduta que estabeleçam linhas de orientação em matéria de ética profissional, incluindo princípios para a gestão de conflitos de interesses, aplicáveis aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, aos responsáveis por funções-chave e demais trabalhadores e colaboradores. A Lusitania redigiu o seu Código de Ética, que define os princípios e as regras a observar pela Companhia, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis a que, por inerência do exercício das suas funções, se encontre obrigada.

Código de Conduta Lusitania Vida

O Código de Ética da Lusitania Vida define os princípios e as regras a observar pela Companhia, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis a que, por inerência do exercício das suas funções, se

encontre obrigada. Tais princípios e regras são extensivos, com as necessárias adaptações, aos colaboradores permanentes e eventuais, mandatários, auditores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional.

Código de Conduta da Futuro

No Código de Conduta da Futuro estabelecem-se as regras que devem ser observadas pelos órgãos de governo e as regras de comportamento deontológicas que devem ser respeitadas pela instituição e ainda as que são dirigidas aos gestores, colaboradores e outros detentores de interesses. Destacam-se o respeito pelos direitos humanos e do ambiente, a prevenção de conflitos de interesses, a responsabilidade, a transparência e a prudência. A satisfação dos interesses dos clientes e acionistas situam-se no topo da pirâmide, em posição intermédia estão os dos titulares de interesses e na base estão os da sociedade em geral que são satisfeitos através de iniciativas de responsabilidade social.

Exige-se o cumprimento rigoroso do Código de Conduta aos membros dos órgãos sociais, colaboradores e prestadores de serviços da Futuro, estando o mesmo disponível no site da Futuro.

É da competência de todos os intervenientes denunciar a ocorrência de qualquer situação que possa desencadear um conflito de interesses.

Código de conduta da Gestão de Activos

O Código de Conduta do Montepio Gestão de Activos é dirigido a todos os seus colaboradores, assim como aos órgãos sociais.

O Código de Conduta tem por objeto definir os princípios e as normas a que devem obedecer as práticas de bom governo das empresas, para que pela observância de umas e de outras elas possam cumprir os seus objetivos económicos e satisfazer os seus fins sociais.

ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS

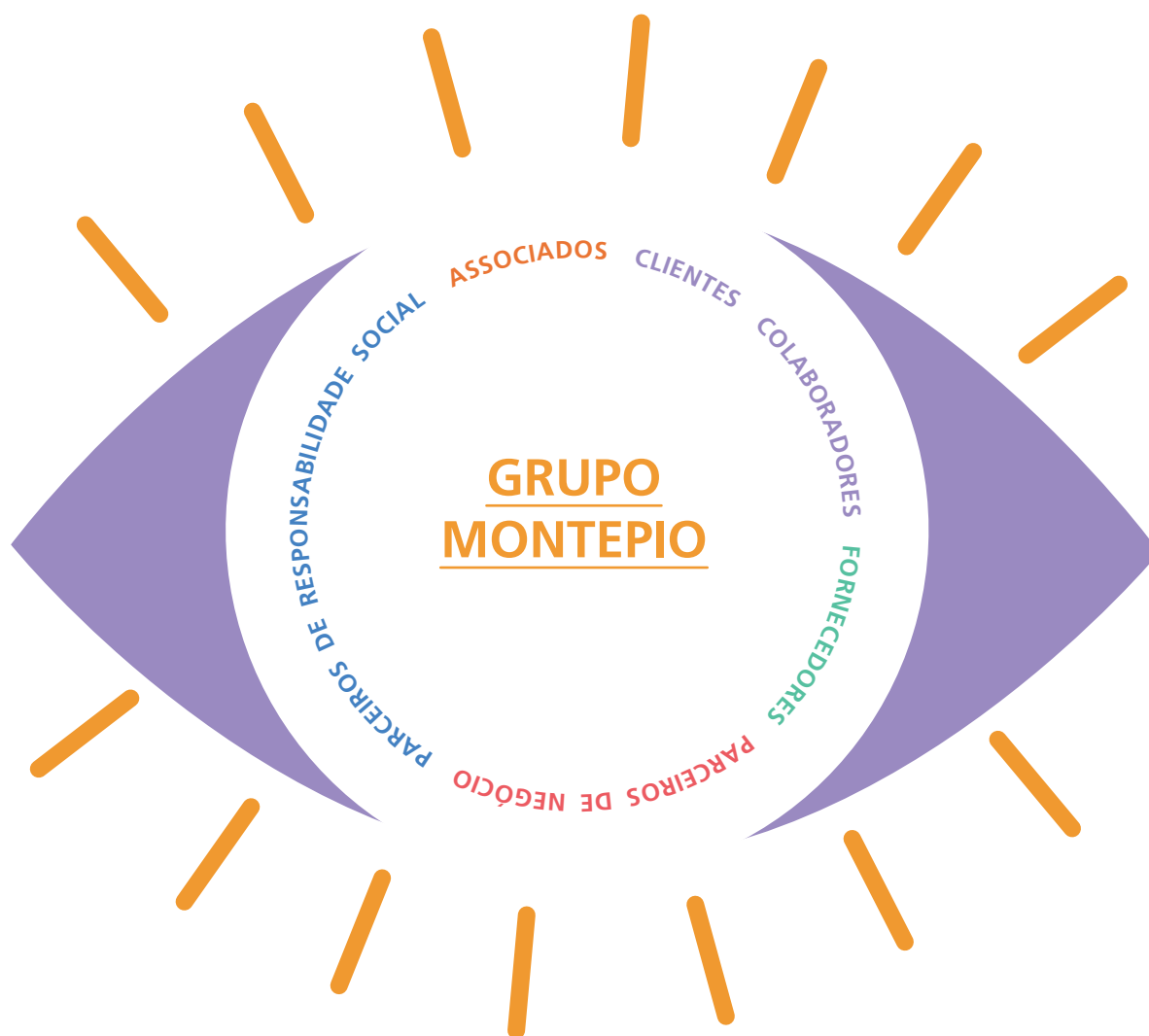


mantemos um diálogo permanente
com pessoas e identidades

ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

O Grupo Montepio reconhece a importância de todos os seus *stakeholders* como elementos fundamentais para o prosseguimento das suas atividades e para o sucesso alcançado ao longo de quase dois séculos de existência.

Neste entendimento, desenvolve esforços no sentido da promoção do envolvimento contínuo com todos os seus *stakeholders*, uma vez que considera que estes assumem um papel fundamental na melhoria do desempenho do Grupo, na medida em que as suas comunicações são tomadas em consideração na definição das prioridades estratégicas.



Principais grupos de *stakeholders* e canais de envolvimento por entidade reportada

A identificação dos principais *stakeholders* do Grupo Montepio foi feita tendo por base critérios de importância, relevância e influência de todos aqueles, pessoas ou instituições, que afetam e/ou podem ser afetados pelas

atividades e produtos do Grupo.

A Associação Mutualista Montepio, a Fundação e o Banco Montepio dispõem de diferentes canais de comunicação com os *stakeholders*. Através destes mecanismos, mantêm um diálogo permanente com os seus *stakeholders* e incorporam nos seus compromissos, ações e políticas, as questões que são identificadas por estes.

Associação Mutualista Montepio + Fundação¹



ASSOCIADOS

- Revista Montepio
- Jornal Montepio Jovem
- Revista Voa
- Brochuras Institucionais
- Folhetos de Oferta Mutualista e do Montepio Saúde
- Agenda de Experiências
- E-newsletter mensal
- MailShot para divulgações específicas da AMM
- Websites corporativos (AMM, Fundação e Clube Pelicas)
- Facebook Ei
- Facebook Atmosfera m
- Canal de Youtube AMM
- APP AMM
- Assembleia Geral
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



COLABORADORES

- Boletim Interno "Em direto"
- Intranet
- Facebook Ei
- Facebook Atmosfera m
- Canal de Youtube AMM
- APP AMM
- Brochuras Institucionais
- Websites AMM e Fundação
- APP AMM
- MailShot para divulgações específicas da AMM
- Reunião anual de colaboradores
- Relatório e Contas
- Relatórios de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



PARTICULARES NÃO ASSOCIADOS

- Brochuras Institucionais
- Folhetos de produtos
- Websites AMM e Fundação
- APP AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



FORNECEDORES

- Auditorias
- Brochura Institucional
- Código de Conduta
- Websites AMM e Fundação
- APP AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Brochura Institucional
- Reuniões Periódicas
- Websites AMM e Fundação
- APP
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Brochura Institucional
- Seminários e Conferências
- Reuniões Periódicas
- Websites AMM e Fundação
- APP AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders

¹ A Fundação tem uma página Web própria e utiliza os canais de comunicação da AMM para divulgar as suas iniciativas. Para além destes canais de contacto com as suas Partes Interessadas, a Fundação efetua múltiplas participações em encontros diversos com parceiros de todos os setores com destaque para os da economia social aqui assinalados como Parceiros de Responsabilidade Social.

Banco Montepio



COLABORADORES

- Boletim Interno “Em direto”
- Newsletter Minuto M
- Intranet corporativa
- APP Bom Dia
- Rede social Yammer
- Brochuras Institucionais
- Página LinkedIn Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Website Banco Montepio
- MailShot
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



CLIENTES

- Brochuras Institucionais
- Folhetos de produtos financeiros
- Newsletters
- E-mailings
- Monofolhas digitais
- Website Banco Montepio
- Página LinkedIn Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Página E-Social no Instagram
- Página E-Social no Facebook
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



FORNECEDORES

- Auditorias
- Brochura Institucional
- Código de Conduta
- Website Banco Montepio
- Página LinkedIn Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders



PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Brochura Institucional
- Reuniões Periódicas
- Website Banco Montepio
- Página LinkedIn Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade
- Auscultação de stakeholders

Lusitania

Para promover o envolvimento e diálogo contínuo com os seus *stakeholders*, a Lusitania dispõe de canais de envolvimento (internos e externos) específicos, que a seguir se apresentam:



CLIENTES

- Lusitania Consigo
- Website
- Relatório e Contas
- Facebook
- Relatório de Sustentabilidade



COLABORADORES

- E-newsletter interna “Daqui”
- Intranet
- Relatório e Contas
- Website
- Facebook
- Relatório de Sustentabilidade



GOVERNO DA SOCIEDADE

- Reuniões periódicas
- Reportes obrigatórios
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade



FORNECEDORES

- Relatório e Contas
- Website
- Relatório de Sustentabilidade



PARCEIROS DE NEGÓCIO (Corretores; Agentes)

- Reuniões periódicas
- Facebook



PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Website
- Seminários e conferências
- Relatório e Contas
- Reuniões periódicas
- Facebook
- Relatório de Sustentabilidade

Lusitania Vida

Os principais meios de comunicação da Lusitania Vida, encontram-se reportados de seguida, por grupo de stakeholder:

					
CLIENTES	COLABORADORES	GOVERNO DA SOCIEDADE	FORNECEDORES	PARCEIROS DE NEGÓCIO	PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
• Website • Folhetos de apresentação dos produtos Lusitania Vida • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade	• Intranet Lusitania Vida • Website • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade	• Reuniões periódicas • Reportes obrigatórios e não obrigatórios • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade	• Website; • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade	• Reuniões periódicas de acompanhamento • Website; • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade	• Website • Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira) • Relatórios e Contas • Relatório de Sustentabilidade

É também possível obter informação sobre a Lusitania Vida e seus produtos nos websites da AMM, Banco Montepio e Lusitania.

Futuro

A Futuro detém na sua estrutura a matriz de *stakeholders* relevantes e faz a gestão dos relacionamentos com estes *stakeholders*, identificando os impactos na atividade de ambas as partes envolvidas, com vista a um sucesso sustentado.

Enquanto entidade certificada cumpre com requisitos normativos, que por sua vez replica nos seus *stakeholders* conduzindo a melhorias de desempenho.

De seguida apresentam-se os meios de comunicação mais relevantes, com as principais categorias de *stakeholders*.

A matriz dos *stakeholders* internos e externos determina o impacto destes na Futuro, bem como o impacto da Futuro nos *stakeholders*, tendo subjacente uma análise crítica em termos de cumprimento dos requisitos para a operacionalização da estratégia e consequentemente do atingir dos resultados do Sistema Integrado de Gestão da Futuro.

**ACIONISTAS**

- Website Futuro
- Código de Conduta
- Reuniões mensais
- Relatórios de Gestão
- Assembleias Gerais
- Relatório de Auditorias
- Relatórios-Risco e Compliance
- Relatórios-Estrutura Organizacional
- Comitê de Investimentos
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

**COLABORADORES**

- Website Futuro
- Código de Conduta
- Manual do Empregado
- Normas de Acolhimento
- Procedimentos de Serviço
- Comunicações internas
- Manual do Sistema Integrado de Gestão
- Relatórios de Clima Organizacional
- Reuniões
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

**CLIENTES INSTITUCIONAIS**

- Brochuras institucionais
- Website Futuro
- Portal Netfuturo
- Reuniões Periódicas
- Eventos Promocionais
- Rede de Balcões Banco Montepio
- Comitê de Investimentos
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

**CLIENTES PARTICULARES**

- Website
- Website do Banco Montepio
- Folheto dos Fundos de Pensões
- Informação Financeira dos Fundos
- Website do Banco BIG
- Balcões do Banco Montepio
- Reuniões com clientes
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

**FORNECEDORES E SUBCONTRATADOS**

- Website Futuro
- Código de Conduta
- Comunicações/ Avaliações/ Reclamações
- Contratação
- Reuniões de trabalho
- Propostas de fornecimento de serviço
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

**ASSOCIAÇÕES E PARCEIROS ESTRATÉGICOS**

- Website Futuro
- Reuniões Periódicas
- Apresentações Institucionais/ Produto
- Contratos/ Protocolos
- Reuniões de Trabalho
- Ações de Formação/ Esclarecimento
- Intranet da AMM
- Website do Banco BIG
- Website do Banco Montepio
- Website da APFIPP
- Website da MII Capital
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

Gestão de Activos

A Gestão de Activos utiliza quatro meios de comunicação com os seus *stakeholders*, que se apresentam de seguida:

- Acesso à intranet da AMM
- Acesso ao boletim “em direto” por parte dos colaboradores
- Divulgação do Relatório e Contas da MGA disponível online
- Divulgação de produtos, quer no site AMM, quer no site do Banco Montepio
- Relatório de Sustentabilidade

Residências

As Residências Montepio utilizam quatro meios de comunicação com os seus *stakeholders*, reportadas de seguida:

- Website Residências
- Relatório de Sustentabilidade
- Relatório e Contas
- Auscultação de *Stakeholders*

Auscultação de stakeholders

Em 2018, o Grupo Montepio realizou uma nova auscultação aos *stakeholders* (que incluiu *stakeholders* da Associação Mutualista Montepio, do Banco Montepio, da Fundação Montepio e da Residências Montepio). Através desta auscultação, o Grupo Montepio pretendeu compreender as preocupações e expectativas dos seus *stakeholders* no âmbito da sustentabilidade. De seguida são apresentados os principais resultados da auscultação:

ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA MONTEPIO

REPUTAÇÃO E IMAGEM

99,4%

Associados

0,6%

Fornecedores

2.252

respostas à auscultação
de *stakeholders*
(27 respostas em 2015)

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

59% dos *stakeholders* da AMM considera o Grupo Montepio inovador e competitivo. **51%** considera que o Grupo Montepio coloca o progresso económico ao serviço das suas partes interessadas.

VISÃO E LIDERANÇA

36% dos *stakeholders* reconhece o Grupo Montepio pela sua solidez financeira, qualidade do serviço e excelência. **66%** dos *stakeholders* considera que o Grupo respeita os valores do associativismo mutualista.

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

49% dos *stakeholders* reconhece o papel do Grupo Montepio no apoio às famílias e ao empreendedorismo e **68%** reconhece o desenvolvimento de ações no domínio da responsabilidade social.

PRÁTICAS AMBIENTAIS

41% dos *stakeholders* reconhece o Grupo como ambientalmente responsável.

OFERTA E QUALIDADE DO SERVIÇO

45% dos *stakeholders* acredita que a concessão de crédito é feita de forma responsável e **60%** reconhece a preocupação do Grupo Montepio com a satisfação dos associados e clientes.

TEMAS RELEVANTES

O Top 8 dos temas mais relevantes para os *stakeholders* da AMM, incluem:

Acesso
à saúde para os
associados, de
forma sustentável
e eficaz

Qualidade
do serviço
e satisfação dos
associados e dos
clientes

Ética
e integridade

Educação
Financeira
e Sensibilização
ao Mutualismo

Desempenho
económico /
criação de valor

Práticas
de combate
à corrupção
e branqueamento
de capitais

Investimento
na comunidade

Gestão
de Riscos

TESTEMUNHOS DE STAKEHOLDERS

Oportunidades de Melhoria:

Desempenho económico-financeiro: “Separação clara do Banco Montepio da Associação Mutualista Montepio dados os diferentes âmbitos e objetivos” - Associado

Visão e liderança: “Substituição dos Quadros Administrativos como medida de reforço da credibilidade da instituição” - Associado

Práticas Ambientais: “Envio da Revista Montepio via e-mail como forma de redução no consumo de papel.” - Associado

Ética e Responsabilidade social: “Realização de mais ações de voluntariado dirigidas à participação dos associados.” - Associado

Oferta Comercial e Qualidade do Serviço: “Simplificação dos conceitos e melhor navegabilidade da plataforma online de forma expedita para o utilizador” - Associado

BANCO MONTEPIO

REPUTAÇÃO
E IMAGEM

92,6%

Colaboradores

6,6%

Clientes

0,8%

Fornecedores

1.848

respostas à auscultação
de stakeholders
(600 respostas em 2015)TEMAS
RELEVANTES

O Top 8 dos temas mais relevantes para os stakeholders do Banco Montepio, incluem:

Ética
e integridadeQualidade
do serviço
e satisfação
dos associados
e dos clientesDesempenho
económico /
criação de valorDesenvolvimento
do Capital
HumanoEducação
Financeira
e Sensibilização
ao MutualismoEficiência
energéticaAcesso
à saúde para
os associados, de
forma sustentável
e eficazGestão
de RiscosTESTEMUNHOS
DE STAKEHOLDERS

Oportunidades de Melhoria:

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

'Maior relevo das questões sociais e ambientais no processo de análise risco ao crédito.' - Colaborador

VISÃO E LIDERANÇA

'Criação de meio de divulgação (programa televisivo, canal na internet ou outro meio de divulgação semelhante) sobre a temática do mutualismo e das várias iniciativas Montepio neste âmbito.' - Cliente

PRÁTICAS AMBIENTAIS

'Adoção de frotas ambientalmente responsáveis em detrimento de carros a diesel que são altamente poluentes em matéria de CO2 e NOx.' - Cliente;

'Criação de cartões biodegradáveis.' - Cliente;

'Digitalização e redução do uso de papel (gestão documental, material publicitário...).' - Colaborador

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

'Maior investimento no capital humano (formação e remuneração).' - Colaborador

OFERTA COMERCIAL E QUALIDADE DO SERVIÇO

'Não terem taxas e comissões tão elevadas associadas à conta ou manutenção da mesma e pedidos de caderneta.' - Cliente

'Processos internos menos burocráticos' - Colaborador

FUNDAÇÃO MONTEPIO

66,7%

Fornecedores

33,7%

Parceiros de
Responsabilidade social

21

respostas à auscultação
de stakeholders
(8 respostas em 2015)REPUTAÇÃO
E IMAGEM

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

66% dos stakeholders considera o Grupo Montepio inovador e competitivo e 76% acredita que o Grupo coloca o progresso económico ao serviço das suas partes interessadas.

VISÃO E LIDERANÇA

62% considera o Grupo Montepio sólido e de excelência e 86% considera que o Grupo respeita os valores do associativismo mutualista, da solidariedade e do humanismo.

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

76% dos stakeholders reconhece o papel crucial do Grupo Montepio no apoio às famílias e ao empreendedorismo e 81% reconhece as iniciativas desenvolvidas no âmbito da responsabilidade social.

PRÁTICAS AMBIENTAIS

76% dos stakeholders considera o Grupo Montepio como ambientalmente responsável e que desenvolve iniciativas concretas de minimização dos impactes ambientais.

OFERTA E QUALIDADE DO SERVIÇO

62% dos auscultados considera o Grupo responsável na atribuição de crédito e 86% concorda que o Grupo revela preocupação face à satisfação dos clientes e associados.

TEMAS
RELEVANTES

O Top 8 dos temas mais relevantes para os stakeholders da Fundação Montepio, incluem:

Eficiência e impacto
dos programas
e projetos de
responsabilidade
social

Desempenho
económico /
criação de valor

Qualidade
do serviço
e satisfação
dos associados
e dos clientes

Educação
Financeira
e Sensibilização
ao Mutualismo

Ética
e Integridade

Estratégia
corporativa de
capital humano

Investimento na
comunidade

Desenvolvimento
do Capital
Humano

TESTEMUNHOS
DE STAKEHOLDERS

Oportunidades de Melhoria:

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

'Formular a venda de produtos de génese social através da venda de obrigações de fundos sociais' – Fornecedores

PRÁTICAS AMBIENTAIS

'Sensibilizar os fornecedores para as preocupações ambientais e sociais.' - Fornecedor

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

'Promover projetos de cariz cultural e desportivo.' - Fornecedor

RESIDÊNCIAS MONTEPIO

30%

Fornecedores

30%

Colaboradores

20%

Clientes

20%

Parceiros

10

10 respostas à auscultação de *stakeholders* (em 2015 não houve auscultação da Residências Montepio)

REPUTAÇÃO
E IMAGEM

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

90% dos stakeholders considera o Grupo Montepio inovador e competitivo e que coloca o progresso económico ao serviço das suas partes interessadas.

VISÃO E LIDERANÇA

80% dos stakeholders considera o Grupo Montepio financeiramente sólido, de qualidade e de excelência e **100%** concorda que o Grupo respeita os valores do associativismo mutualista, da solidariedade e do humanismo.

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

90% dos stakeholders considera que o Grupo Montepio tem um papel crucial no apoio às famílias e ao empreendedorismo e **100%** tem conhecimento das iniciativas desenvolvidas no domínio da responsabilidade social.

PRÁTICAS AMBIENTAIS

60% dos stakeholders considera o Grupo Montepio como ambientalmente responsável e que desenvolve iniciativas concretas de minimização dos impactes ambientais.

OFERTA E QUALIDADE DO SERVIÇO

40% dos auscultados considera o Grupo responsável na atribuição de crédito e **90%** concorda que o Grupo revela preocupação face à satisfação dos clientes e associados.

TEMAS
RELEVANTES

O Top 8 dos temas mais relevantes para os stakeholders das Residências, incluem:

Estrutura corporativa de responsabilidade social

Qualidade do serviço e satisfação dos associados e dos clientes

Eficiência e impacto dos programas e dos projetos de responsabilidade social

Ética e Integridade

Acesso à Saúde para os associados, de forma sustentável e eficaz

Educação Financeira e Sensibilização ao Mutualismo

Investimento na comunidade

Práticas de combate à corrupção e branqueamento de capitais

TESTEMUNHOS
DE STAKEHOLDERS

Oportunidades de Melhoria:

MODELO DE GOVERNO

Publicação online do organograma do Grupo, assim como de cada empresa do Grupo.

GESTÃO DE RESÍDUOS

Promoção de ações de sensibilização para a triagem de resíduos.

EFICIÊNCIA E IMPACTO DOS PROGRAMAS E DOS PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Apresentação dos resultados relativos ao desempenho ambiental por empresas do Grupo. Implementação das certificações ISO 14001, ISO 27001 e ISO 38500.

RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS



ver pessoas felizes
é o nosso principal objetivo

RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE POUPANÇA, PROTEÇÃO SOCIAL E BEM-ESTAR DOS ASSOCIADOS

487

Milhões de € em
receitas associativistas

612 607

Associados

1 233

Acordos em vigor

Em 2018, a Associação Mutualista Montepio implementou diversas iniciativas no âmbito da sustentabilidade e da criação de valor social, económico e ambiental.

No final do ano 2018, a AMM contou com 487 milhões de euros em receitas associativistas, 612 607 associados e 1 233 acordos em vigor. O ano ficou também marcado pela publicação e entrada em vigor do novo Código das Associações Mutualistas (CAM), que veio introduzir novos requisitos para as associações mutualistas de maior dimensão económica, com maior complexidade de gestão e maiores exigências técnicas e de capacitação, em que se inclui a AMM. Na celebração dos 178 anos de vida da AMM, a instituição tem vindo a integrar, de modo crescente, tendências tecnológicas em vários projetos, lançando novas funcionalidades e serviços que permitem manter a instituição e o seu Grupo na linha da frente, como uma instituição de confiança e inovadora.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas associativistas	477.702	711.157	487.130
	Provedores de capitais	-	-	-
	Estado	-	-	-
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	28.343	24.815	26.438
	Colaboradores	4.450	4.624	4.864
	Comunidade	1.275	1.273	1.375
	VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	443.634	680.445	454.453

Desempenho 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa	Dinamização da oferta e afirmação das vantagens associativas	Novas parcerias celebradas [#]	50	36	●
		Parcerias ativas [#]	1.220	1.233	●
		Subscrições por Associado [#] – Número médio	1,56	1,58	●
		Variação das receitas associativas das modalidades [€]	364.342.000	-224.027.000	●
		Iniciativas orientadas à comunicação da oferta e das vantagens associativas [#]	ND	57	-
		Visualizações de informação em plataformas digitais [#]	ND	7.616.215	-
		Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/Experiências - AMMe) [#]	ND	374	-
	Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade	Apoios atribuídos na esfera cultural [#]	ND	60	-
		Apoios atribuídos na esfera do desporto e bem-estar [#]	ND	12	-
		Iniciativas realizadas na esfera desportiva [#]	ND	6	-
		Iniciativas realizadas na esfera cultural [#]	ND	7	-
		Apoios atribuídos na esfera social [#]	ND	26	-

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO
Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa	Conquista do espaço da proteção social complementar	Número de novos associados	50.000	29.402 •
		Variação da massa associativa	33.912	-12.812 •
		Receitas associativas* (€)	1.075.499.000	487.130.000 •
		Variação de inscrições nas modalidades abertas de proteção**	10.868	2.376 •
		Subscrições por Associado [#] – Número médio	1,56	1,58 •
	Investimento na divulgação e formação dos diversos stakeholders no domínio mutualista e na área da responsabilidade social	Artigos publicados sobre mutualismo e economia social	52	109 •
		Artigos publicados sobre responsabilidade social	6	2 •
		Participações sobre mutualismo e economia social (intervenções e posters)	6	8 •
		Participações sobre responsabilidade social em conferências	5	11 •
		Iniciativas formativas na área da economia social	5	2 •
		Audiência da Revista Montepio (%)	ND	3 -
		Audiência (visualização do site, instalações da APP e alcance facebook) [#]	ND	346.78.642 -
		Referências à AMM nos meios de comunicação [#]	ND	4.119 -
		Referências à Fundação nos meios de comunicação [#]	ND	323 -
		Alunos participantes na Universidade de Verão Montepio-UAL***	50	20 -
		Participantes em conferências AMM/GESM	100	40 •
		Outras publicações sobre mutualismo e economia social	6	1 •
	Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia	Valor total dos apoios e financiamentos concedidos (€)	1.300.000	1.251.200 •
		Valor médio dos apoios e financiamentos concedidos (€)	15.000	13.902 •

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal	Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação	7	7	●
		Número de projetos com avaliação de impacto	25	19	●
		Projetos de promoção e avaliação do impacto	20	19	●
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis (%)	60	30	●
		Projetos inovadores e sustentáveis apoiados	25	19	●
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/promovidas pela AMM [%]	ND	1%	-
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	ND	7.616.215	-
		Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade da AMM [#]	ND	227	-

FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS

Aprofundar a gestão de recursos humanos	Promover a gestão e o desenvolvimento do talento	Colaboradores do Grupo Montepio a frequentar formação pós-graduada em economia social apoiados pela AMM	16	27	•
		Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/Experiências - AMMe) [#]	ND	374	-
		Associados envolvidos	ND	6.048	-
		Campanhas boas vindas (CC) [#]	ND	0	-
	Promover ações de intensificação da relação associativa	Oferta de bilhetes para espetáculos [#]	ND	1.3633	-
		Pagamentos online [€]	ND	3.924	-
		Envio de newsletters [#]	ND	57	-
		Envio de SMS pelo aniversário [#]	ND	463.193	-
	Criação de espaços de acesso diferenciador e acessível para associados	Balcões com espaços de atendimento diferenciado para associados [#]	106	106	-
		Associados utilizadores da Atmosfera M	ND	25.888	-
		Associados utilizadores da Atmosfera M (%)	ND	54%	-

Reforçar a relação com os associados

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI ¹	META	RESULTADO
Reforçar a relação com os associados	Valorização permanente dos suportes de comunicação	Acessos e visualizações do site	ND	10.670.469 -
		Instalações da APP	ND	28.872 -
		Visualização de páginas com conteúdo orientado à comunidade de associados	ND	10.670.469 -
		Audiência da Revista Montepio (%)	ND	3 -
	Condições preferenciais para associados	Número de iniciativas com acessos diferenciados a associados	ND	374
		Número de iniciativas com acesso diferenciado a associados versus total de iniciativas (%)	ND	100%

¹ KPI = Key Performance Indicator

ND – Não definido

* excluindo as Rendas Vitalícias

** não inclui além das modalidades fechadas as modalidades de capitalização e de garantia de pagamento de encargos

*** acréscimo de assistência média online cerca de 100 pessoas, através de streaming, vídeo e áudio.

Principais iniciativas desenvolvidas

PROGRAMA DE EXPERIÊNCIAS

O Programa de Experiências, lançado em setembro de 2017, tem por objetivo robustecer as relações, apoiar o estreitamento de laços com a comunidade associativa, fomentar uma relação mais emocional com a marca e dar maior visibilidade aos benefícios colocados à disposição de quantos integram a família Montepio. O projeto foi reforçado em 2018 com a diversificação das iniciativas culturais, formativas, lúdicas e de bem-estar colocadas ao dispor dos associados, assim como com a consolidação

do novo conceito AMMe – Associação Mutualista Montepio Experiências.

Estruturado a partir de 7 categorias – **Conhecer** (Cultura e Património), **Descobrir** (Aventura e Ar Livre), **Crescer** (Jovens e Famílias), **Desfrutar** (Lazer e Bem-estar), **Correr** (Running), **Apreciar** (Arte e Espetáculos) e **Saber** (Cursos e Workshops), o Programa reuniu, ao longo de 2018, 5 514 associados em cerca de 30 experiências mensais realizadas de norte a sul do país.



Algumas iniciativas que garantiram 371 experiências e 7 157 participações, nomeadamente:

- “Caminho Português de Santiago”
- “Masterclass Infantil com Cátia Goarmon”
- “Jantar e Meet & Greet com os Blind Zero”
- “Comboio Presidencial”
- “Elite Training Camps” no Sport Lisboa e Benfica
- “A bordo do MSC Sinfonia (Madeira)”
- “Jantar Real no Convento de Cristo”
- “Conhece os amigos do Panda”
- “Dormir com os Tubarões”
- “Glamping na Gardunha”
- “Uma noite na Casa da Árvore”
- “Navegue e Pernoite no Alqueva”
- “Voo de Balão de ar quente”
- “Escola de Magia do Harry Potter”
- “Meet & Greet com os de The Script”
- “Chef’s on Fire”

**6 004 associados
e 1 153 potenciais associados
confirmam
o sucesso deste projeto.**

Para a afirmação deste projeto muito contribuiu a inovação introduzida quanto à forma de realizar a inscrição nas atividades, suportada numa experiência de utilização simples, prática e cómoda. De forma automática, via site ou APP, a tarefa foi simplificada com o preenchimento de formulário de inscrição e pagamento por referência multibanco.



Associação Mutualista
Montepio
Experiências

A categoria AMMe APRECIAR (Arte Espetáculo) somou o número mais elevado de participações (3 095), seguida da categoria DESCOBRIR (Aventura e Ar Livre) que contabilizou, em igual período, 1 271 participações.

N.º de Experiências e Participantes realizadas por categoria (janeiro a dezembro de 2018)

	Saber	Crescer	Apreciar	Conhecer	Desfrutar	Descobrir	Correr	TOTAL
Experiências	16	76	163	42	28	43	3	371
Participantes	208	1 002	3 095	963	544	1 271	74	7 157

CLUBE PELICAS



Foram muitas as iniciativas desenvolvidas no âmbito do Clube Pelicas - projetos destinados a disseminar os valores

do mutualismo e a promover a igualdade, respeito pelo próximo, não discriminação ou solidariedade. A realização de atividades em áreas de interesse dos mais jovens e/ou dos pais e educadores constituiu uma prioridade para o Clube, que assegurou *workshops* nas áreas da cultura, tecnologia, ciência, dança, desporto, além da Corrida Pelicas, Corrida Montepio, Corrida São Silvestre da Pequenada ou Meia Maratona de Cascais.

ESPAÇOS ATMOSFERA M

Os espaços atmosfera m garantem uma oferta diversificada, orientada à comunidade associativa e à sociedade em geral. Ao longo de 2018 a utilização dos espaços continuou

a ser intensa, seja ao nível da realização de exposições, apresentação de livros, formações, atividades lúdico-pedagógicas.

Em 2018, os espaços de Lisboa e Porto acolheram 1 149 eventos, totalizando 4 131 horas de ocupação e a participação de 25 888 pessoas, 54% das quais são associadas. De referir, que contactaram com os espaços 120 612 pessoas, seja em atividade proposta em agenda ou apenas para um encontro informal.



Em parceria com organizações da sociedade civil foram realizadas 19 exposições, 10 na cidade do Porto e 9 em Lisboa, das quais 74% tiveram a assinatura de artistas associados.

Para o público infantojuvenil, os espaços atmosfera m mantiveram uma oferta de atividades lúdico-pedagógicas abrangente, que impactou 889 crianças e jovens dos 6 meses aos 15 anos de idade.

As parcerias com a Academia das Ciências de Lisboa e com a RUTIS Porto – Rede de Universidades Seniores - garantiram ao longo do ano parte da formação e atividades orientadas ao público sénior.

Manteve-se a colaboração com instituições públicas e sem fins lucrativos, nomeadamente a Associação Alzheimer Portugal e a ENTRAJUDA - Apoio a Instituições de Solidariedade Social.

Já as bibliotecas do Porto e Lisboa, com um acervo dedicado à temática da Economia Social, registaram, ao longo do ano, uma crescente frequência de estudantes universitários que procuram um espaço tranquilo para a elaboração de trabalhos individuais, de grupo e de preparação para exames, totalizando 3 592 utilizadores.

Os espaços mantiveram ainda a tradição de promover, em parceria com o Serviços Sociais Montepio e o Instituto Português do Sangue, três recolhas de sangue ao longo do ano.

RUNNING E APOIO AO DESPORTO

O investimento, apoio e envolvimento da Associação Mutualista Montepio na área do Desporto, com especial enfoque no *running*, tem garantido um enorme reconhecimento, além de níveis crescentes de participação nas iniciativas promovidas.

6.ª Corrida Montepio



A 6.ª Corrida Montepio que, pelo número de inscritos, é a 8.ª prova mais participada do país, constitui uma iniciativa de cariz solidário de grande dimensão que reúne associados, clientes e amigos da Associação Mutualista Montepio. Em 2018, entre atletas profissionais e amadores, os cerca de 8 mil participantes permitiram angariar com as inscrições o montante de 40 000 euros, integralmente entregue pela Associação Mutualista Montepio à ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal.



4.ª Corrida Pelicas



A 4.ª edição da Corrida Pelicas reuniu cerca de 2 500 pessoas no estádio do Inatel, em Lisboa, numa realização que registou o maior número de participantes desde o lançamento desta iniciativa.

De cariz solidário, permitiu angariar 9 500 euros provenientes das inscrições, que reverteram a favor da Associação Passo a Passo. A Corrida Pelicas voltou a posicionar-se como iniciativa desportiva dirigida às famílias e alinhada pelo objetivo da promoção de um estilo de vida saudável. Dos 5 aos 13 anos de idade, as crianças e jovens inscritos puderam participar em provas de corrida divididas por vários escalões.

Outras Provas Desportivas



Para promover a proximidade e o reconhecimento da marca, acompanhando tendências e movimentos sociais, a Associação Mutualista Montepio assegurou, ao longo de

2018, presença em provas com diferentes distâncias e/ou níveis de desafio desportivo e reforçou, uma vez mais, o seu posicionamento na área do desporto, saúde e vida ativa. Exemplo disso foi o suporte dado à Montepio Meia Maratona de Cascais, que reuniu 5 000 participantes em torno da Montepio Meia Maratona, Montepio 5 km de Cascais e Corrida das Crianças.

Entre outras participações em provas e projetos de natureza desportiva, destaque para a Montepio Sintra Trail X'treme, que reuniu 1 000 atletas em 4 distâncias distintas; a Ultramaratona Atlântica Melides Troia, composta por duas provas e que agregou atletas nas praias do Carvalhal, Comporta e Troia; o apoio, na qualidade de parceiro oficial, à Câmara Municipal de Lisboa na realização das Olisipiadas, iniciativa que envolveu 3 500 crianças e mais de 20 federações desportivas; ou a Corrida Clube Pelicas São Silvestre da Pequenada que contou com a participação de 500 crianças.



INICIATIVAS DE ÂMBITO INSTITUCIONAL

Portugal Economia Social

Na qualidade de maior associação e maior mutualidade portuguesa, a Associação Mutualista Montepio marcou presença, pelo 3.º ano consecutivo, no Fórum de Debate "Portugal Economia Social", encontro de empreendedorismo e inovação social realizado no Centro de Congressos de Lisboa que, ao longo de dois dias, serviu de montra para o setor, dando a conhecer os mais recentes desenvolvimentos nesta área.

Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio comunicaram, de forma integrada e a partir de um mesmo espaço, a atividade desenvolvida nas

áreas da economia social, empreendedorismo, intervenção social e solidariedade.



GABINETE DE ESTUDOS SOCIAIS E MUTUALISTAS (GESM)

Ao longo de 2018, o GESM realizou as seguintes atividades:

- Realização e publicação do estudo “Abandono associativo - 1.º quadrimestre de 2018” (perfil dos associados, modalidades e motivos de saída).
- Realização e publicação do estudo “Retrato Associativo AMM 2017”, com a caracterização dos associados da AMM.
- Realização e publicação da infografia “Caracterização do Agregado Familiar da AMM”.
- Realização de focus group com 21 gestores mutualistas e 2 responsáveis regionais (Departamentos Regionais de Leiria, Lisboa, Coimbra, Porto Norte, Porto Sul e Sul e Ilhas), com vista à elaboração de inquérito por questionário junto de todos os gestores mutualistas, sobre recetividade e atratividade das soluções mutualistas da AMM junto dos associados, tendo em conta a sua experiência relacional.
- Realização da 2.ª edição da Universidade de Verão Montepio – Autónoma, entre 25 e 29 de junho, em Lisboa (UAL), que contou com a participação presencial de 20 alunos e 27 oradores, e a assistência média online de cerca de 80 pessoas, através de streaming de vídeo e áudio. A temática abordada foi a “Economia Social e Proteção Social”, analisada ao longo de 5 dias, em 9 módulos, com uma parte de exposição e debate e uma outra de apresentação e discussão de casos e experiências.
- Coordenação editorial da página semanal “Economia Social” no Jornal de Negócios, com publicação regular desde 20 de julho de 2017. Em 2018, foram publicadas 46 páginas.
- Celebração de novos Protocolos entre a AMM e o ISCSP-UL e ISCTE-IUL para apoio a formação pós-graduada em Economia Social para colaboradores da AMM e do Banco Montepio.

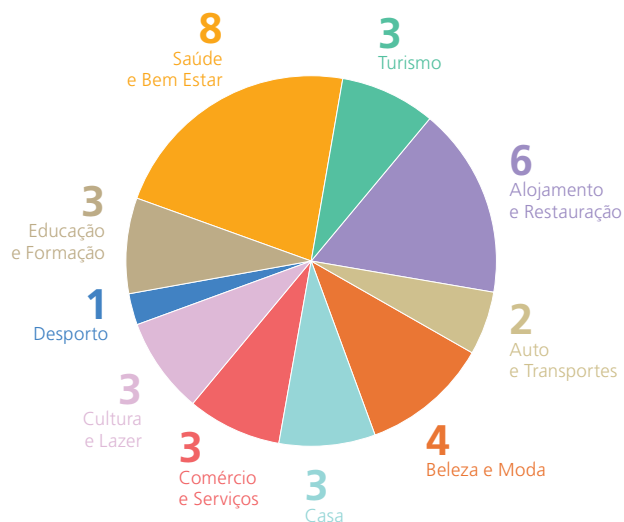
- Organização, em colaboração com a Direção de Recursos Humanos do Banco Montepio, da abertura e processo de inscrições de colaboradores da AMM e do Banco Montepio, para os cursos de formação pós-graduada em Economia Social, apoiados pela AMM, em Lisboa, Porto, Coimbra e Santarém, tendo-se inscrito 18 alunos para o ano letivo 2018-2019.
- Apoio à publicação do livro “Ensaio sobre Economia Solidária”, de Paul Singer, com prefácio de Rui Namorado e edição da Almedina – Coleção Horizontes Solidários.
- Realização da sessão de apresentação do livro “Ensaio sobre Economia Solidária”, de Paul Singer, em 4 de junho, em Lisboa, com a participação de cerca de 40 pessoas.
- Continuação dos estudos de saúde e bem-estar entre os associados (projeto Pro.Mo Saúde):
 - Participação no XII Congresso Nacional de Psiquiatria, entre 24 e 27 de janeiro, em Vilamoura, com apresentação do poster “Preditores de ansiedade e depressão”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Saúde Adultos.
 - Participação no 25.º Congresso Europeu de Obesidade, entre 23 e 26 de maio, em Viena (Áustria), com apresentação dos posters “Diferenças regionais no excesso de peso/obesidade em Portugal: habilitações literárias e hábitos alimentares” e “Caracterização de uma amostra de crianças e adolescentes portugueses: excesso de peso/obesidade e seus determinantes”, com base nos dados do estudo Pro.Mo Saúde Adultos e Menores.
 - Participação no 22.º Congresso Português de Obesidade, entre 23 e 25 de novembro, em Lisboa, com apresentação do poster “Diferenças nas expectativas, motivações e estratégias para perda e controlo de peso”, com base nos estudos Pro.Mo Saúde Adultos e Menores.

BENEFÍCIOS A ASSOCIADOS

Parcerias

A atribuição de benefícios complementares aos associados e o objetivo de garantir uma resposta cada vez mais integrada às necessidades e expectativas da comunidade de membros desta Associação conduziu à celebração de 36 novas parcerias, que abrangeram as seguintes áreas: Importa assinalar a formalização da parceria estratégica com a TOP ATLÂNTICO, que envolveu a negociação de condições preferenciais para associados, assim como um programa de viagens exclusivas. Prossequindo o objetivo de reforçar o leque de vantagens e benefícios promotores da qualidade de vida e bem-estar dos associados, foi aprofundada a celebração de acordos nas áreas de Alojamento e Restauração, assim como de Beleza e Moda.

Parcerias celebradas em 2018, por área de atividade



No final do ano registavam-se 1 233 parcerias, 83 das quais com empresas de âmbito nacional, destacando-se o contributo das parcerias firmadas com as empresas MEO e REPSOL PORTUGUESA, nos setores das telecomunicações e dos combustíveis.

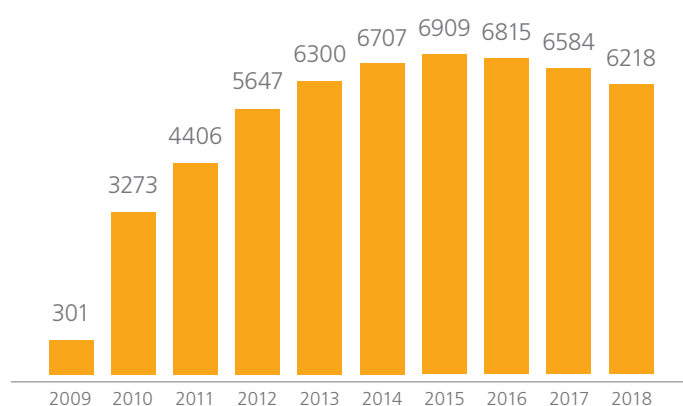
A parceria Associação Mutualista Montepio/Repsol Portuguesa continua a revelar-se estratégica, garantindo aos associados o desconto imediato de 6 cêntimos por litro na rede de estações de serviço Repsol aderentes, mantendo interessantes níveis de consumo.



Ao longo de 2018 foram emitidos 36 815 novos cartões AMM_Repsol, com uma média mensal de 118 mil utilizadores, tendo o montante do benefício acumulado, para os seus utilizadores, ascendido a 6,2 milhões de euros.

O benefício total acumulado desde o início da parceria, em outubro de 2009 e até dezembro de 2018, permitiu que os associados utilizadores deste cartão poupassem mais de 53,2 milhões de euros na aquisição de combustíveis.

Benefício Gerado (mil €)



Entre o alargado leque de vantagens e descontos para associados, é também de destacar a parceria com a Rede Nacional de Expressos/RENEX que, na área dos transportes coletivos, proporcionou descontos em 21 755 viagens (em 2017, foram utilizadas 20 033 viagens).

Na área da Cultura e Lazer, os descontos nos Cinema City e nos principais parques temáticos - Aquashow e Zoomarine, no Algarve, Sea Life e World of Discovery, no Porto, Portugal dos Pequenitos, em Coimbra, Diverlanhoso em Braga e Fluvial de Mora - continuaram a ser merecedores da preferência dos associados.

PROJETOS ESPECIAIS

Cartão Montepio Saúde

A Associação Mutualista Montepio desenvolveu uma solução que teve por objetivo desenvolver um plano – o Plano Montepio Saúde – que integrasse benefícios distintivos e complementares face às demais ofertas no mercado. O plano de saúde consta de um conjunto de condições especiais e vantagens no acesso a cuidados de saúde praticados numa extensa e qualificada rede de prestadores aos quais a Associação Mutualista Montepio se associou especificamente para este projeto.



O Plano Montepio Saúde, lançado a 10 de julho de 2017, com distribuição de mais de 610 mil cartões ao universo de associados efetivos, foi utilizado, em 2018, em volumes crescentes, ultrapassando, no final de dezembro, os 6,5 milhões euros de valor global de faturação, e registando mais de 100 000 utilizações em hospitais, clínicas generalistas e de medicina dentária, unidades de imagiologia e laboratórios. Dessas utilizações resultaram benefícios em descontos substanciais para os associados, na ordem dos 5,5 milhões de euros, o que corresponde a um desconto médio de 43% face às tabelas de preços privados. Os níveis médios de faturação entre 2017 e 2018 cresceram ao ritmo de 40%. Já no que diz respeito aos descontos obtidos, a taxa aproximou-se dos 58%.

A afirmação do Plano Montepio Saúde ao longo de 2018 constituiu o primeiro passo de um conjunto de iniciativas e ofertas inovadoras que a Associação Mutualista Montepio se propõe desenvolver e consolidar, em benefício dos seus associados, no âmbito da proposta de valor na área da Saúde e Bem-Estar.

No primeiro aniversário de atividade do Cartão Montepio Saúde a Associação Mutualista Montepio realizou uma ação centrada na oferta de *vouchers* destinados à realização de uma consulta de nutrição, *check up* geral e sessão de higienização oral, mas que também garantiam a oferta de um par de óculos na compra de outro. Os *vouchers*, dirigidos a um universo de 616 610

associados, traduziram, uma vez mais, a singularidade do Plano Montepio Saúde, nomeadamente a sua gratuitidade, reforçando o programa de vantagens, que constitui um dos melhores exemplos do modo como a Associação garante e concretiza uma visão e resposta integradas quanto à vida e necessidades da sua comunidade de associados.

Kit Presente-Poupança



Os desenvolvimentos informáticos e de processos assegurados ao longo de 2018 permitiram à Associação Mutualista Montepio desenvolver um novo projeto - admitir associados sem conta bancária sedeadas no Banco Montepio. A tradição centenária que tornava indissociáveis as instituições, deu lugar a uma nova prática e a um novo mundo de oportunidades para o crescimento da Associação.

Entre as oportunidades geradas por estes desenvolvimentos, destaque para o projeto Kits Presente Poupança Associação Mutualista Montepio, dirigidos a novos e atuais associados e que integrou a imagem da fadista Cuca Roseta enquanto rosto associado à campanha de lançamento.

Com o primeiro lote de kits a esgotar em 5 dias, a ação gerou a aprendizagem necessária à disponibilização permanente de kits de admissão dirigidos a associados e não associados e suportados numa jornada digital – realizada a partir de montepio.org – que permite a admissão de novos associados sem necessidade de atendimento presencial.

A marca ganhou em inovação, rapidez e eficiência.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Ei – Educação e Informação

Em 2018, o Portal Ei – Educação e Informação foi reforçado com uma nova plataforma dedicada à disponibilização de conteúdos e ferramentas de educação financeira, materializada numa página em montepio.org e no Facebook.

Esta aposta permitiu que, das 150 000 visitas mensais registadas em 2017, o tráfego médio registado no site ascendesse às 570 000 visitas. A rubrica Ei - O seu dinheiro permitiu que o site figurasse mais de 85 milhões de vezes* nas pesquisas efetuadas.

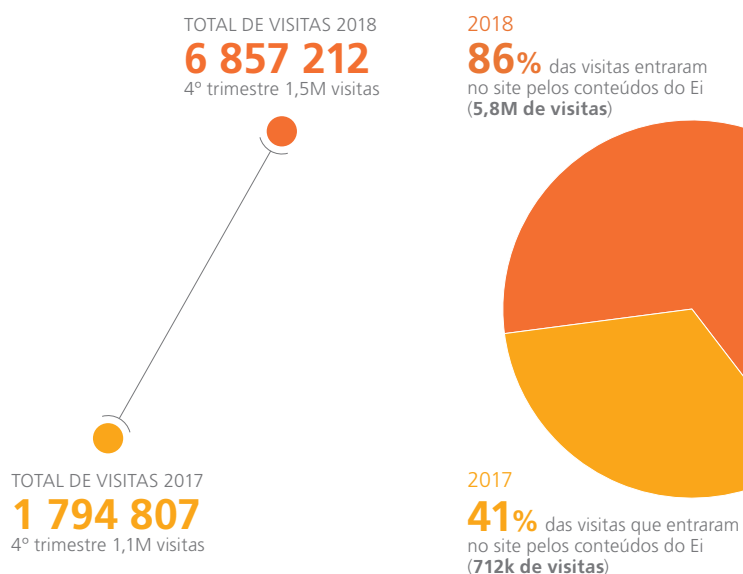
* Número de impressões. Fonte: Search Console.



Ei - O seu dinheiro nas redes sociais

Em 2018, a base de fãs do Ei no Facebook registou crescimento, com o alcance médio diário a ascender às 68 000 pessoas. As modalidades de poupança representaram 87% das visualizações - 7 em cada 100 visitas

navegaram, pelo menos, por uma página de modalidade. Associar os espetáculos às modalidades AMM constituiu aposta ganha, já que 56% das subscrições ou reforços foram associados a um espetáculo. A ação de dinamização realizada a propósito do Festival Panda e Os Caricas registou o maior número de subscrições e/ou reforços.



DIVULGAÇÃO DA OFERTA MUTUALISTA

Com o propósito de melhorar a comunicação da oferta mutualista, garantindo clareza e sistematização de informação, foram desenvolvidos novos suportes destinados à divulgação das modalidades mutualistas.

COMUNICAÇÃO IMPRESSA

Revista Montepio	Jornal Montepio Jovem	Revista VOA	Agenda Experiências	Folhetos Modalidades Mutualistas
Dirigida a todos os associados com idade superior a 20 anos	Dirigido a associados entre os 11 e os 20 anos de idade	Dirigida a associados até aos 10 anos de idade	Dirigida a associados, divulga o Programa de Experiências e a respetiva agenda	Dirigidos a associados e potenciais associados, reúnem a oferta da AMM e são disponibilizados nos Postos Mutualistas, balcões Banco Montepio e em ações destinadas à ativação de marca.
Trimestral	Trimestral	Trimestral	Bimestral	Contínuo

COMUNICAÇÃO DIGITAL

Em Direto digital	Mailshot Campanhas	Mailshot datas especiais	Mailshot Experiências
Dirigido ao universo de colaboradores do Grupo Montepio, inclui entrevistas, reportagens e artigos que destacam iniciativas e projetos em curso nas várias empresas do Grupo	Expedição para cerca de 150 mil associados com registo de email ativo e informação relativa a modalidades mutualistas, benefícios, vantagens e atividades promovidas pela Associação	Destaca informações específicas de vantagens e descontos	Destinado à promoção do Programa de Experiências Montepio (AMMe)
Mensal	Pontual	Pontual	Semanal

COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ASSOCIATIVAS

O ano 2018 ficou marcado por uma aposta forte na marca Associação Mutualista Montepio. Novas ofertas, funcionalidades e serviços, disponibilizados a partir de plataformas digitais, tornaram a Instituição e a sua marca mais relevante na vida dos associados, com a APP a merecer um número crescente de instalações e o site a assegurar uma atividade nunca antes registada.

A atividade de comunicação foi fortemente orientada à proximidade, criação e fortalecimento de laços com a comunidade associativa e demais partes interessadas, mas também à afirmação da identidade associativa e mutualista (utilidade pública, finalidade não lucrativa e missão social), veiculação de valores e revelação de iniciativas e vantagens.

O papel crucial que a comunicação assume no fortalecimento de laços entre a Associação e a sua comunidade de mais de 600 000 associados foi reforçado, em 2018, com a disponibilização de novas funcionalidades e serviços, disponibilizados por via das plataformas digitais – o site e a APP – que tornaram a marca mais relevante na vida dos associados.

As novas plataformas de comunicação detidas pela Associação Mutualista Montepio registaram um número crescente de instalações e uma atividade inédita, permitindo que, aos suportes de comunicação impressos e de edição periódica se somassem outros, mais imediatos.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS IMPRESSAS

Revista Montepio

A Revista Montepio, publicação de maior tiragem a nível nacional (superior, em 2018, a 470 000 exemplares) apresentou um novo conceito editorial e gráfico no início de 2018. De periodicidade trimestral e distribuição gratuita, constitui um suporte de comunicação incontornável na relação da Associação Mutualista Montepio com os seus associados. Lida por cerca de um milhão de portugueses, promove a vida associativa e afirma-se pelo jornalismo de antecipação quanto às grandes questões locais ou de dimensão e interesse global, ao mesmo tempo que oferece aos associados e leitores entrevistas, reportagens e artigos de opinião que abordam os temas mais fraturantes da atualidade.

Em 2018, a qualidade editorial e o design da Revista Montepio foram distinguidas com o prémio Fundacom - subcategoria Publicação Externa, e com o prémio Excelência em Comunicação, atribuído pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) na categoria Publicação Externa.

A Revista Montepio está disponível na App Store e Google Play e em PDF no site montepio.org.



Jornal Montepio Jovem

O jornal Montepio Jovem, publicação trimestral de informação geral dirigida aos associados com idades compreendidas entre os 13 e os 20 anos desenvolve o seu conceito editorial a partir da vida, questões, interesses, inquietações e preferências dos mais jovens, assegurando uma abordagem editorial positiva e ajustada ao perfil do leitor.

Com tiragem média de 58 000 exemplares, o jornal procura levar aos seus leitores uma visão de tendência sobre o que de melhor se faz em Portugal e o que mais inquieta os adolescentes.



Revista VOA

A revista VOA, principal suporte de comunicação da Associação Mutualista Montepio com o público infantil - associados até aos 10 anos de idade -, assume-se como motor de dinamização e principal cartão-de-visita do Clube Pelicas.

Esta publicação pretende aproximar os mais jovens dos valores do mutualismo, sustentabilidade, solidariedade, amizade e entreajuda, mas também criar laços entre os associados mais jovens, transmitindo estes valores de forma lúdica, didática e pedagógica e fortalecendo sentimentos de pertença.

Cada edição, de periodicidade trimestral e tiragem média de 48 mil exemplares, constitui uma oportunidade de aprendizagem de novas temáticas e histórias, sempre suportadas em dinâmicas de leitura, passatempos, reportagens, passeios, jogos e sugestões culturais.



NOVAS FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS

Site e APP

Em 2018, a APP registou um crescimento na ordem das 30 000 instalações. Já o site assegurou 11 000 000 de visualizações e 4 500 000 novas visitas, muitas das quais motivadas pela subscrição online de modalidades, consulta de benefícios ou inscrição em experiências.

Modalidades mutualistas

Em 2018, o número de consultas às páginas referentes às modalidades mutualistas disponíveis em montepio.org duplicou, facto justificado pela possibilidade de subscrever ou reforçar modalidades a partir do site, mas também da disponibilização de soluções de pagamento tão simples quanto uma referência multibanco. Estes novos desenvolvimentos simplificaram processos, garantiram um serviço 24 horas por dia, 365 dias por ano, e dotaram os gestores mutualistas de um novo canal para atividade. Em apenas 6 meses registámos 2 300 subscrições e mais de 28 000 000 euros subscritos na modalidade de prazo certo Expresso Net e Poupança+ Net.

CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

O ano foi rico em campanhas de comunicação que permitiram reforçar e veicular a solidez, experiência, inovação e diversidade de soluções da Associação.

Montepio Proteção Futuro

A estratégia de comunicação que inspirou a mensagem Montepio Proteção Futuro alavancou as modalidades Montepio Poupança Outros Encargos e Montepio Proteção Vida a partir de uma mensagem inspirada no princípio de que a vida é feita de riscos e incertezas que não controlamos mas podemos prever e proteger. A campanha de imprensa foi veiculada através dos principais *publishers* nacionais diários e semanais, rádio, digital com *display* e *search*, e a dinâmica da rede de gestores mutualistas, alavancada na campanha digital, permitiu um crescimento em cerca de 400 novas subscrições nestas modalidades.



MONTEPIO às vezes o amor

Em complemento ao apoio atribuído ao Festival Montepio Às Vezes o Amor foi realizada uma campanha de comunicação que permitiu concretizar subscrições no montante total de 1 104 641 euros.



Juntos fazemos a primavera

Em abril, foi dada continuidade à estratégia de comunicação de iniciativas orientadas ao segmento jovens adultos (festivais de verão) e apresentada a campanha “Juntos fazemos o NOS Primavera Sound”, divulgada no site montepio.org e na APP, mas também em Facebook, Spotify, Xaxis Interest e Retargeting, Youtube Trueview, Outrider Search Marketing e Sizmek.

A utilização destas plataformas para veiculação da mensagem reforçou a dinâmica da marca enquanto a aproximou à comunidade de associados entre os 25 e os 45 anos de idade.



O que fazemos pelos outros diz muito sobre nós

Afirmar o valor da marca e da atuação da Associação e aproximar a sociedade da importância do mutualismo, da economia social e da intervenção da Associação Mutualista Montepio no país, foram objetivos da campanha institucional “O que fazemos pelos outros diz muito sobre nós”.

A mensagem assentou em quatro eixos de intervenção fundamentais para a Associação – economia social, música, teatro e desporto – e inovou sobremaneira ao reunir 31 figuras públicas destes setores-chave da sociedade portuguesa em torno da marca e da sua mensagem. Para otimizar a mensagem foram desenvolvidas mensagens específicas para cada um dos quatro temas.



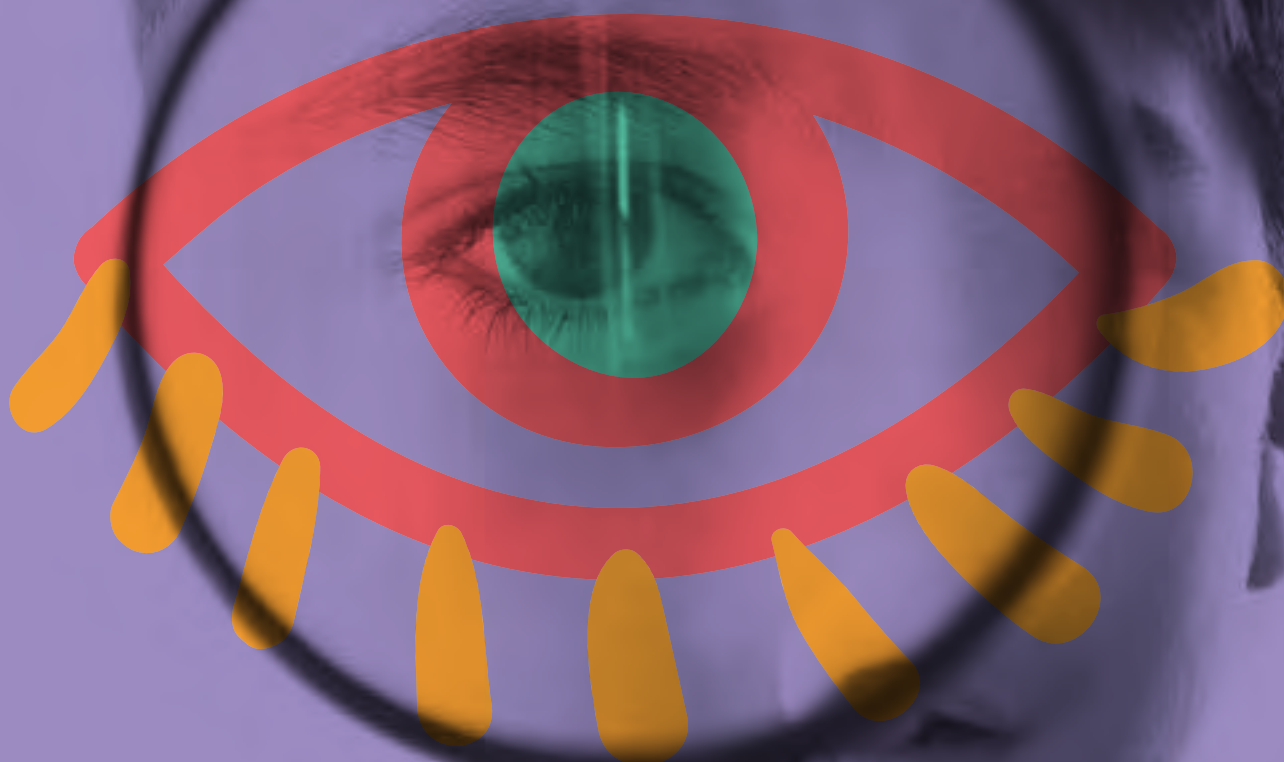
GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

A Gestão das Reclamações na AMM assegura uma melhoria contínua dos seus serviços e um fortalecimento da relação com os associados. Em 2018 foi criada a unidade orgânica de tratamento e gestão de reclamações da AMM, que anteriormente era analisada em conjunto com o Gabinete Provedoria do Cliente (GPC) do Banco Montepio. A Gestão das Reclamações é da competência do Núcleo de Provedoria do Associado, integrado no Gabinete de *Compliance*, o qual se encontra na dependência do

Conselho de Administração da AMM, atuando como ponto centralizado de receção e resposta, a nível interno e externo. O AMM assegura, internamente, a prestação da informação necessária para a gestão de reclamações ao Gabinete de *Compliance* e ao Núcleo de Provedoria do Associado, sendo que os colaboradores que desempenhem funções relacionadas com a gestão de reclamações podem solicitar qualquer informação ou documentação que seja necessária nesse âmbito. Em 2018, os principais indicadores quantitativos foram os seguintes:

	Número	Percentagem (%)
Número total de contactos registados cujo órgão visado está integrado na AMM	232	N.A.
Número de reclamações registadas sobre o total de contactos	186	80%
Novas reclamações (as restantes são insistências)	171	92%
Índice de reclamações (reclamações / 1000 associados)	0,19	N.A.
Tempo médio de resposta a contactos (dias úteis)	3,7	N.A.
Contactos com provimento	142	61%
Reclamações com provimento	102	55%

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES



o que oferecemos aos nossos
associados e clientes são soluções

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES

7

Start ups apoiadas da Economia Social

156

Empregos criados a partir do microcrédito

511 000

Cientes com extrato digital

Em 2018, a Caixa Económica Montepio Geral levou a cabo uma profunda transformação interna, passando a denominar-se Banco Montepio. A nova imagem e marca serão apresentadas no início de 2019.

A evolução da identidade reflete a nova visão do Montepio: um banco português e independente, cada vez mais perto dos portugueses. A nova imagem respeita o património histórico e cromático da instituição, mas fá-lo evoluir: O **pelicano** – símbolo ancestral da marca – mantém-se, mas a antiga pose protetora dá lugar a uma nova postura corporal, de cabeça erguida e peito exposto, representando a força e a confiança de um banco preparado para os desafios futuros. O **azul**, herdado da história do Montepio, é o legado, que transmite confiança, segurança e determinação. E chega um novo **amarelo**, mais otimista e enérgico, que simboliza a proximidade, a inovação e a renovação.



Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Produto Bancário	371.522	505.267	377.352
	Provedores de capitais	0	0	0
	Estado	- 1.697	6.470	-963
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	94.024	87.005	77.726
	Colaboradores	165.505	156.207	156.004
	Comunidade	852	879	662
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		112.838	254.706	143.923

Desempenho 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e start ups da economia social	Start ups apoiadas da Economia Social [#]	5	7	●
		Apoio a start ups da Economia Social [€]	100.000	116.400	●
	Participação em projetos e iniciativas promotoras da criação de um ecossistema de empreendedorismo e investimento social	Participação em projetos [-]	7	14	●
Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética	Aprofundamento do investimento em microcrédito e apoio ao empreendedorismo social	Projetos de microcrédito apoiados [#]	100	102	●
		Montante de micro crédito concedido [€]	1.500.000	1.543.234	●
		Empregos criados - microcrédito [#]	150	156	●
	Alargamento da penetração no mercado da economia social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área	Clientes terceiro setor [#]	ND	7.835	-
		Clientes terceiro setor [% universo potencial]	ND	11,3%	-
		Variação no número de clientes [%]	ND	3%	-
		Produtos específicos para o terceiro setor [#]	7	6	●
		Crédito concedido [€]	50.000.000	31.747.361	●
		Variação no volume de crédito concedido [%]	ND	-1,48%	-
		Oferta de produtos com preocupações sociais e indutora de práticas de responsabilidade social nos clientes	Produtos existentes [#]	ND	12

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
COOPERAÇÃO					
Fortalecer as redes de parceria internas e externas	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social	Protocolos e Parcerias com Associações Empresariais [#]	ND	20	-
		Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da ES [#]	8	10	•
PROMOÇÃO AMBIENTAL					
Reduzir a pegada ecológica	Desmaterialização de comunicação	Clientes com extrato digital	385.000	511.000	•
		Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital [#]	ND	3	-
Promover boas práticas ambientais no Grupo Montepio	Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais	Produtos indutores de boas práticas ambientais [#]	ND	4	-

¹ KPI = Key Performance Indicator
ND – Não definido

Principais iniciativas desenvolvidas

O Banco Montepio deu continuidade, em 2018, à disponibilização de produtos bancários com benefício social e ambiental.

BANCA DE PARTICULARES

Em 2018, o Banco Montepio prosseguiu com a estratégia definida para o segmento de clientes particulares, de estímulo à poupança das famílias, nomeadamente através da comercialização de produtos de recursos com diferentes características e maturidades, e de um novo “Voucher Poupança” que visa exclusivamente a constituição ou reforço de uma conta de poupança. Manteve a disponibilização de soluções com um preço diferenciado, nomeadamente a integração de 15 produtos e serviços numa Solução Global dirigida a clientes particulares com diferentes perfis de necessidades bancárias. No âmbito da oferta de natureza sustentável, o Banco Montepio continuou a disponibilizar produtos bancários com orientação para necessidades sociais e ambientais, nomeadamente soluções de inclusão financeira, de promoção da poupança, de apoio à educação, de promoção da saúde e bem-estar e produtos indutores de boas práticas ambientais.

Soluções de Inclusão Financeira

Destacam-se algumas soluções orientadas para a inclusão financeira, dirigidas a determinados segmentos e adaptadas às suas necessidades específicas.

Crédito à Habitação para pessoas com deficiência	Crédito à Habitação para pessoas com deficiência (deficientes civis e deficientes das Forças Armadas) em regime de crédito bonificado.
Contas Mini, Fun e Futuro	Contas à ordem para crianças e jovens com idade até aos 6 anos, dos 7 aos 12 anos e dos 13 aos 17 anos, respetivamente, que visam dar suporte à constituição de uma poupança.
Conta Especial Jovem	Para os jovens até aos 30 anos de idade, o Banco Montepio disponibiliza uma conta à ordem, com montante mínimo de abertura de 25 euros, com condições diferenciadas de preçário na comissão de manutenção e no cartão de débito, e acesso ao serviço de homebanking Net24.

Soluções de Promoção da Poupança

Prosseguindo a estratégia de incentivo à poupança das famílias, o Banco Montepio disponibiliza um conjunto de depósitos a prazo que promovem a poupança de forma adaptada às diferentes necessidades das fases de vida dos clientes. Destacam-se algumas das soluções de promoção de hábitos de poupança para crianças e jovens, nomeadamente:

Poupança Mini Super, Poupança Fun, Poupança Super Bué, Poupança Futuro e Poupança Especial Jovem	Depósitos a prazo para crianças e jovens até aos 30 anos, que podem ser constituídos a partir de 125 euros, com a possibilidade de combinar entregas programadas com reforços pontuais.
Poupança Ativa	Depósito destinado a clientes que pretendam constituir uma poupança com base em entregas mensais programadas.
Poupança por Objetivos	Depósito destinado a clientes que pretendam programar uma poupança com entregas de valores mínimos reduzidos e periodicidade à medida do cliente.
Voucher Poupança	Possibilita aos clientes, oferecer, a um terceiro, um determinado montante para abertura ou reforço de um Depósito a Prazo.
Programa de Arredondamento	Programa automático de adesão gratuita, através do qual se pode transferir o montante resultante do arredondamento das compras e pagamentos efetuados com o cartão de débito, para uma poupança de uma criança ou jovem.

SOLUÇÕES DE APOIO À EDUCAÇÃO

Crédito Formação	Linha de financiamento para apoio às despesas de formação, com uma taxa de juro diferenciada, com a possibilidade de definir um período de utilização, durante o qual o montante do crédito é disponibilizado em tranches, com periodicidade mensal, trimestral ou semestral, e durante o qual apenas haverá lugar ao pagamento dos juros relativos ao capital utilizado.
-------------------------	---

SOLUÇÕES DE PROMOÇÃO DA SAÚDE E BEM-ESTAR**Crédito Saúde**

Linha de financiamento de médio e longo prazo para apoio nas despesas de saúde, com uma taxa de juro diferenciada, e com a possibilidade de os clientes beneficiarem de um período de carência até ao máximo de 24 meses.

PRODUTOS INDUTORES DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS**Linha de Crédito Energias Renováveis**

Através de uma taxa de juro diferenciada, esta linha de crédito é um apoio na aquisição e instalação de equipamentos que utilizam energias renováveis e alternativas.

BANCA DE EMPRESAS

O enfoque estratégico e o posicionamento da marca junto do segmento empresarial desenvolveram-se com base na diversificação e inovação, alinhados pelo reconhecimento, incentivo e apoio à introdução de novas tecnologias, enquanto ativos de diferenciação e valorização. O Banco Montepio reforçou a sua participação nas iniciativas das entidades públicas orientadas para a

dinamização do financiamento às empresas nas suas diferentes vertentes, desde o apoio às empresas afetadas pelos incêndios, nomeadamente com a disponibilização de linhas de crédito específicas para parqueamento/comercialização de madeira queimada de resinosas, passando pela continuidade do apoio a setores como o Agrícola e das Pescas, até ao apoio a clusters específicos como a Reabilitação Urbana, vertido no protocolo Revive.

Destacam-se ainda as seguintes ações:

Linha de Crédito Capitalizar 2018

Nova linha de crédito que visa assegurar a continuidade da Linha de Crédito Capitalizar, cujo plafond foi ultrapassado em 2018. Esta linha, cujo montante global ascende a 1.600 milhões de euros, cria condições mais vantajosas de financiamento para PME (preferencialmente), permitindo-lhes sustentar uma estratégia de crescimento e suportar necessidades de fundo de maneo ou de tesouraria.

Linha de Apoio ao Desenvolvimento de Negócio 2018 (ADN 2018)

Linha que se destina a apoiar a atividade de PME, com volume de negócios até 150 milhões de euros e que não integrem grupos empresariais com faturação consolidada superior a 200 milhões de euros.

Linhas de Crédito ao Parqueamento e à Comercialização da Madeira Queimada

Linhas protocoladas com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, a SPGM - Sociedade de Investimento, S. A. e a Sociedade de Garantia Mútua Agrogarante, com montantes globais de até 5 e 3 milhões de euros respetivamente.

Linha de Crédito específica para Apoio ao Projeto Revive

Protocolo de cooperação com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) mantendo-se o apoio ao setor Agrícola e das Pescas com o estabelecimento de condições de financiamento especiais.

Linha de Crédito de Apoio ao Setor da Pesca

Protocolo de cooperação com o Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (IFAP) mantendo-se o apoio ao setor Agrícola e das Pescas com o estabelecimento de condições de financiamento especiais.

Linha InnovFin

Protocolo com o Fundo Europeu de Investimento (FEI) que continua a permitir disponibilizar às empresas portuguesas com potencial de inovação uma linha de financiamento no valor total de 20 milhões de euros.

Programa FINCRESCER | PME Líder 2018

Programa que contribui para distinguir as empresas que se posicionam como motor da economia nacional em diferentes setores de atividade, através da atribuição dos Estatutos PME Líder e Excelência.

Campanha Mobilidade Elétrica Auto

O Banco Montepio continuou a promover a campanha Mobilidade Elétrica Auto, em parceria com a Renault Portugal e a Lusitania, destinada à aquisição de veículos elétricos. Pretende contribuir para transformação da frota das empresas associada às melhores práticas ambientais. Com esta iniciativa o Banco Montepio contribui, ainda, para promover as práticas sustentáveis das empresas suas clientes.

BANCA DA ECONOMIA SOCIAL

Ao longo do ano 2018, o Banco Montepio deu continuidade à afirmação da Economia Social enquanto pilar diferenciador da instituição, prossequindo o objetivo de tornar o Banco Montepio líder de mercado no segmento da Economia Social, procurando reforçar a sua quota de mercado, aumentar o volume de negócio, firmar parcerias, manter o diálogo e a relação com as estruturas

representativas do setor e diferentes *stakeholders* do mesmo, reforçar a notoriedade e os valores da marca e contribuir para uma economia de impacto social. Tendo presente que faz parte da atuação do Banco Montepio o apoio às entidades da Economia Social e aos seus projetos sociais, contribuindo para a sua viabilidade, manutenção e continuidade, enquanto respostas aos desafios sociais e potenciadores de desenvolvimento e inclusão social, destacam-se de seguida as principais iniciativas apoiadas no decurso do ano de 2018:



• **Protocolo Comercial com a Casa do Professor**, a mais antiga associação de solidariedade social dedicada a docentes, criada com a finalidade de apoiar os professores de todos os níveis de ensino, através da promoção de iniciativas de caráter social, científico, formativo, cultural e recreativo. O protocolo comercial celebrado entre o Banco Montepio e a Casa do Professor visa oferecer condições exclusivas para dirigentes e colaboradores da Casa do Professor, seus associados e ainda respetivos familiares.



• **Protocolo Comercial com a Associação dos Escoteiros de Portugal**, uma entidade da Economia Social que tem como missão educar e transmitir valores a jovens para desempenharem um papel ativo na sociedade. O protocolo celebrado entre o Banco Montepio e os Escoteiros de Portugal no primeiro semestre de 2018 visa disponibilizar produtos e serviços, em condições específicas, aos cerca de 70 grupos associados desta entidade.



• **Protocolo Comercial com a Diocese do Porto**, a segunda maior diocese portuguesa em número de paróquias. O protocolo celebrado entre o Banco Montepio e a Diocese do Porto destina-se às Paróquias e aos Centros Sociais e Paroquiais pertencentes ao limite territorial da Diocese do Porto e permite a mais de 600 entidades aceder a um conjunto específico de benefícios em produtos e serviços do Banco Montepio.



• **Conferência Open Talk F3M**, dando continuidade à parceria celebrada em 2014 com a empresa *F3M Information Systems, SA*, uma das maiores empresas portuguesas especializadas em Tecnologias de Informação e Comunicação, e que disponibiliza uma oferta de software de gestão para instituições da Economia Social, o Banco Montepio apoiou a Conferência Open Talk F3M que decorreu no dia 8 de maio no Fórum Braga. Esta conferência era direcionada para as instituições da economia social, dirigentes e profissionais da economia social, docentes e alunos.



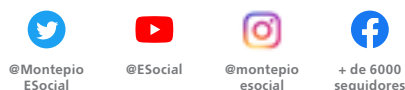
• **Campanha Pirilampo Mágico**, mais uma vez o Banco Montepio apoiou e juntou-se à causa Pirilampo Mágico, com a participação no evento de lançamento da campanha no dia 17 de maio e a disponibilização das mascotes nos seus balcões, contribuindo positivamente para o sucesso desta que é uma das mais emblemáticas campanhas de solidariedade realizadas em Portugal. A campanha foi organizada pela Federação Nacional das Cooperativas de Solidariedade Social (Fenacerci) e teve como públicos alvo a sociedade civil, as instituições públicas, as entidades da economia social e as empresas.



• **Portugal Economia Social**, nos dias 23 e 24 de maio teve lugar no Centro de Congressos de Lisboa o Portugal Economia Social, um evento promovido pela Fundação AIP. Esta iniciativa teve o apoio da Associação Mutualista Montepio que marcou presença com um stand conjunto e que contou com a participação do Banco Montepio. Neste evento estiveram presentes entidades da economia social, empresas fornecedoras de produtos e serviços para a economia social, instituições públicas, incubadoras e *startups*.



• **Encontro Nacional de IPSS e Festa da Solidariedade**, duas iniciativas que decorreram nos dias 8 e 9 de junho em Setúbal e foram organizadas pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) com o apoio do Banco Montepio. O Encontro Nacional de IPSS e a Festa da Solidariedade contaram com a presença de entidades da economia social, dirigentes e profissionais da economia social, instituições públicas, empresas fornecedoras de produtos e serviços para a economia social, e a sociedade civil. O Banco Montepio participou como entidade oradora na sessão de abertura do encontro.



• **e-Social**, uma plataforma de comunicação 360° do Banco Montepio direcionada a todos os *stakeholders* da Economia Social. Presente no Twitter, Youtube, Instagram e Facebook, o e-Social funciona como um ponto de encontro de causas, iniciativas, projetos, desafios, exposição e divulgação do que de melhor se faz na Economia Social, Empreendedorismo e Inovação Social em Portugal.



• **“Operação 10 Milhões de Estrelas - Um Gesto pela Paz”**, o Banco Montepio apoiou, mais um ano, a iniciativa anual “Operação 10 Milhões de Estrelas – Um Gesto pela Paz” da Cáritas de Setúbal, participando na missão da Cáritas diocesana de estar ao lado dos mais frágeis.



• **Pinheiro Bombeiro**, uma iniciativa 100% sustentável da startup portuguesa RNTERS, que contou com o Banco Montepio. Esta causa permitiu o aluguer de pinheiros cortados em limpezas de terreno para prevenir incêndios, contribuindo diretamente para a compra de material para os Bombeiros Voluntários da Região do Algarve. Depois da época natalícia, os pinheiros devolvidos foram transformados em biomassa, completando um ciclo de utilização sustentável.



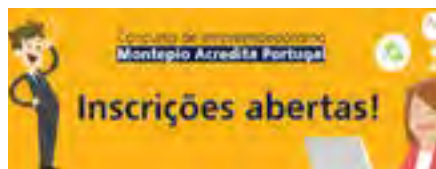
• **Conta Solidária de apoio às vítimas do Tsunami na Indonésia**, o Banco Montepio uniu-se à Cáritas Portuguesa para a angariação de donativos a favor das vítimas do Tsunami ocorrido em dezembro nas ilhas de Java e de Sumatra, na Indonésia, através de uma conta isenta de custos.

Ainda no âmbito da Economia Social, os seguintes projetos têm vindo a ser implementados pelo Banco Montepio.

- **Seguro Voluntariado:** O Seguro Montepio Voluntariado trata-se de um seguro de acidentes pessoais, doença e responsabilidade civil para instituições/organizações de voluntariado. Este seguro está disponível nas seguintes modalidades de subscrição: Montepio Voluntariado Permanente (por um ano, automaticamente renovável) e Montepio Voluntariado Temporário (até 7 dias).
- **Linha de Crédito Social Investe:** A Linha de Crédito Social Investe resulta de um protocolo assinado pelo Banco Montepio, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e as Sociedades de Garantia Mutua (SGM), que visa apoiar as entidades sem fins lucrativos que integram o setor da Economia Social.
- **Depósito Montepio Setor Social:** O Depósito Montepio Setor Social consiste num depósito a Prazo flexível para instituições integradas na área do setor social.
- **Solução Montepio Setor Social:** A Solução Montepio Setor Social é uma solução global apresentada sob a forma de pacote de produtos e serviços (transferências, meios de pagamento, apoio a pagamentos e operações com mais facilidade e rapidez e uma solução exclusiva) e vantagens dedicadas à Economia Social.
- **Soluções TIC de apoio à melhoria e competitividade:** A Solução TIC é uma linha específica para aquisição de software e soluções informáticas, em parceria com a Soluções Informáticas – F3M Information Systems.

Apoio ao Empreendedorismo e Inovação Social

Durante o ano de 2018 o Banco Montepio continuou a revelar um elevado dinamismo no contexto do Empreendedorismo e Inovação Social, através do apoio a incubadoras sociais, a concursos de empreendedorismo e do apoio a projetos de empreendedores sociais. O Empreendedorismo Social reúne um conjunto de iniciativas cujo objetivo maior é o impacto social gerado. Intrinsecamente ligado à inovação, as iniciativas de empreendedorismo social representam respostas criativas e disruptivas para resolver os mais diversos desafios sociais, promovendo a igualdade de oportunidades e uma sociedade mais inclusiva e próxima. O Banco Montepio tem participado ativamente em várias dinâmicas de desenvolvimento de ideias, projetos e negócios de base tecnológica e inovadora. De seguida destacam-se as principais iniciativas e projetos desenvolvidos ao longo de 2018:



- **Montepio Acredita Portugal** - A Acredita Portugal é uma organização sem fins lucrativos que promove, em parceria com o Banco Montepio, o maior concurso de empreendedorismo de Portugal e o segundo maior a nível mundial, e que premeia com mais de 500 mil euros as melhores ideias e os melhores projetos ligados a esta área. Na sua 8.ª edição, o concurso Montepio Acredita Portugal contou com 11.477 candidaturas submetidas, sendo que o maior número de projetos submetidos está relacionado com a categoria Empreendedorismo Social (2.050 projetos) - que é apoiada em específico pelo Banco Montepio -, seguida nas categorias Tecnologia (1.073),

Comércio (898), Restauração (645) e Indústria (635). Ao apoiar este concurso, o Banco Montepio está a contribuir ativamente para criar valor para a sociedade, juntando-se a uma organização que partilha dos mesmos princípios no que concerne ao apoio ao Empreendedorismo e Inovação Social, enquanto motor de desenvolvimento económico, gerador de ideias e soluções para os desafios sociais e modelo de desenvolvimento humano, social e sustentável.



- **Acorde Maior** - A aposta do Village Underground Lisboa na área da inclusão e impacto social, e que tem como objetivo envolver jovens de diferentes origens que vivem em situações menos favoráveis, no mundo da música, através de atividades lideradas por músicos portugueses experientes. As três edições de 2018, que contaram com o apoio do Banco Montepio, aconteceram nos períodos das férias escolares, nomeadamente em abril, junho e dezembro. Em cada edição, os jovens participantes exploraram processos de criação de música colaborativa, de pensamento criativo, de composição e de interpretação, que culminam com a apresentação de uma performance final.



- **Impact Hub Lisbon** - Um espaço de incubação de cariz social que visa apoiar os melhores projetos de empreendedorismo de impacto social e ambiental, e que conta com o apoio do Banco Montepio. Em maio de 2018, o Impact Hub Lisbon comemorou um ano de atividade e de presença em Portugal e em Lisboa, com indicadores que evidenciam a relevância do tema do empreendedorismo social: o espaço conta em média com mais de 100 membros residentes de 14 nacionalidades distintas; foram mais de 50 as *startups* criadas, incubadas, aceleradas e/ou apoiadas durante este período; 6 programas de aceleração, incubação e capacitação com participação de mais de 80 *startups*; e mais de 4.000 visitantes. A parceria estratégica do Banco Montepio com esta incubadora pretende associar a imagem da instituição com a de uma reconhecida incubadora

internacional de impacto social.



- **Aldeia da Inovação Social** - Uma iniciativa pioneira que juntou em julho, na Cerdeira, centenas de pessoas que procuram na inovação social respostas para os desafios emergentes da sociedade. Esta iniciativa, que contou com o Banco Montepio enquanto parceiro oficial, teve como objetivo comemorar dois anos da Missão Portugal Inovação Social e debater o que de melhor se faz em Portugal sobre o tema do Empreendedorismo e Inovação Social.



- **Centro de Inovação Social do Alentejo** - O Banco Montepio associou-se à Fundação Eugénio de Almeida na criação do primeiro Centro de Inovação Social no Alentejo, um polo de apoio a empreendedores e outros atores regionais que pretende testar, desenvolver ou consolidar projetos e iniciativas inovadoras, com modelos de negócio sustentáveis, focados no impacto social e com potencial de escalabilidade, e que contribuam para solucionar os problemas sociais dos territórios de baixa densidade.



- **Programa GovTech** - O Banco Montepio é parceiro do programa GovTech, uma iniciativa promovida pelo Governo que tem por objetivo premiar e apoiar três produtos ou serviços inovadores, com potencial para se posicionarem como uma resposta aos desafios globais corporizados na agenda 2030 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.



- **Títulos de Impacto Social** - O Banco Montepio foi o primeiro Banco em Portugal a investir em Títulos de Impacto Social, instrumentos de financiamento disponibilizados pelo Portugal Inovação Social, que se destinam a apoiar projetos sociais inovadores, com impacto social. O Projeto Família, cofinanciado pelo Banco Montepio, é um projeto de inovação social que promove uma metodologia, reconhecida internacionalmente pela sua eficácia, na prevenção da institucionalização de crianças e jovens em risco.
- **Casa de Impacto** - Enquanto único banco parceiro, o Banco Montepio faz parte do Conselho de Curadores do projeto Casa de Impacto, uma referência da Inovação Social em Portugal, que visa a promoção de soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais para a construção de uma sociedade mais solidária e sustentável.



- **Prémios INSEAD** - São um concurso de promoção ao empreendedorismo que visa distinguir líderes de empresas e instituições de referência da sociedade

portuguesa, premiando-os com formação nesta reputada Escola de Gestão. A VIII edição dos prémios, que contou com o patrocínio do Banco Montepio, elegeu os projetos Stricker e Just a Change como os vencedores nas categorias de empreendedorismo e empreendedorismo social, respetivamente.

Microcrédito e Empreendedorismo social

A área do Microcrédito do Banco Montepio, que une a componente financeira à solidária, promove a inclusão e a criação do próprio emprego, com uma equipa de gestores especializados que acompanham as ideias de negócio desde o seu início, cooperam e orientam os empreendedores e, em conjunto, encontram as melhores soluções para cada caso. Através de parcerias com organizações de âmbito nacional que se distinguem pela experiência no domínio do empreendedorismo social e de linhas protocoladas de financiamento, o Banco Montepio tem permitido crescer em conjunto com pessoas e ideias, criar negócios, gerar emprego e criar valor para os empreendedores e para a sociedade.

Neste contexto, o Banco Montepio manteve, no decorrer do ano de 2018, o Programa de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego.

No âmbito do investimento em Microcrédito e apoio ao Empreendedorismo Social, o Banco Montepio apoiou em 2018 mais de 100 projetos, através de mais de 1,5 milhões de euros de financiamento, que permitiram a criação de mais de 150 postos de trabalhos.

Indicadores de microcrédito (milhares de euros)

	2015	2016	2017	2018	Variação 17/16		Variação 18/17	
					Valor	%	Valor	%
Carteiras de negócio (n.º)	5	5	5	4	-	-	-	-
Clientes por região (n.º)	271	203	171	241	-32	-16%	70	29%
Norte	118	89	89	155	-	-	-	-
Sul	153	114	82	86	-	-	-	-
Volume de negócio (milhares €)	4.452	1.421	2.019	2.593	599	42%	-	-
Recursos	502	198	272	446	74	37%	574	22%
Crédito	3.950	1.223	1.747	2.147	525	43%	174	39%
Volume de negócio por região (milhares €)	4.452	1.421	2.019	2.593	599	42%	400	19%
Norte	1.920	658	1.159	1.883	501	76%	574	22%
Sul	2.532	763	860	710	97	13%	724	38%



As formações sobre microcrédito e empreendedorismo social a entidades parceiras, como é o caso da Fundação Girl Move, são um exemplo de iniciativas de apoio do Banco Montepio, que têm como objetivo colocar os participantes, através de uma equipa de gestores especializados, em contacto com diversos temas e intervenientes ligados às áreas do microcrédito e do empreendedorismo social em Portugal.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Lançamento da APP M24 Empresas

No início de 2018, o portefólio de apps Montepio24 foi alargado com o lançamento da APP para Empresas, permitindo que também os clientes institucionais, e respetivos responsáveis e/ou representantes, possam gerir o dia-a-dia financeiro da sua organização a partir do conforto e conveniência do seu smartphone ou tablet. Para além das funcionalidades disponíveis na APP M24 Particulares, os Clientes Empresa usufruem também do acesso a um conjunto de funcionalidades adicionais destinadas a providenciar um maior grau de segurança, como a Assinatura de Transações e a autenticação por Chave Alfanumérica para os Utilizadores Virtuais.

Aumento da penetração dos canais à distância Montepio24, com destaque para a app mobile entre clientes Particulares

O Serviço Montepio24, que corresponde a uma plataforma multicanal que integra os canais Net24, Phone24, Netmóvel24, SMS24 e APP M24 registou em 2018 um incremento de clientes ativos face ao número registado no período homólogo de 2017, terminando o ano com 286 mil utilizadores no segmento de Particulares (+9,4%) e 56 mil no segmento de Empresas (+6,6%).

Utilizadores ativos por Canal e por Segmento de cliente

Canal /Segmento	Phone24	Net24	SM24	Net-móvel24	App M24
Particulares	17 666	219 425	323	57 992	128 395
Empresas	4 753	55 440	11	8 919	7 364

Mealheiro Digital: uma nova forma de poupar



Noventa anos depois do lançamento do icónico Mealheiro Montepio, o Banco Montepio apresentou o Mealheiro Digital e, com ele, uma nova forma de poupar. Esta nova área, disponível nos canais Montepio24, permite criar um ou mais mealheiros e associar, a cada um, vários objetivos de poupança, podendo ser orientados tanto para compras ou realizações pessoais, como para fazer uma viagem ou trocar de automóvel, como ainda para compromissos financeiros futuros, nomeadamente pagar o IMI ou a anuidade de um seguro.

Neste sentido, para alimentar estes objetivos, os clientes podem associar ao Mealheiro um Depósito a Prazo que já tenham constituído ou criar uma nova poupança de raiz com um plano de aumentos calculado automaticamente consoante o montante inicial disponível e o prazo para a conclusão do mesmo. Esta funcionalidade ficou disponível no Net24 e APP M24 (iOS e Android) no último trimestre de 2018.

‘Vamos ao que interessa’: uma campanha preocupada com a sustentabilidade

Dando continuidade à consolidação do processo de transformação digital que visa fomentar uma *customer experience by design*, em março foi apresentada uma linha de comunicação para a inovação, sustentada pelo conceito ‘Vamos ao que interessa’, com estreia numa campanha publicitária dedicada à assinatura digital eletrónica manuscrita, uma funcionalidade que pretende reduzir a utilização de papel nos balcões do Banco Montepio e tornar a relação com os clientes mais simples, ágil e sustentável.



RELAÇÃO COM O CLIENTE

Novos Simuladores de Crédito Pessoal e Habitação

Em 2018, fazendo parte de um conjunto de projetos que visam agilizar o processo de concessão de crédito a clientes particulares, o Banco Montepio procedeu à migração da sua plataforma de simuladores para uma nova solução tecnológica. Esta solução abrangeu a disponibilização de novos dispositivos de ligação entre sistemas de acordo com as melhores práticas do mercado, para os simuladores de Crédito Pessoal e Crédito a Habitação nas suas versões externa e interna.

A acompanhar as novas configurações foram também disponibilizadas novas funcionalidades que permitem aos utilizadores do site público efetuar simulações de crédito de forma mais informada e intuitiva, ao mesmo tempo que proporcionou aos colaboradores da rede de balcões assegurar uma melhor resposta aos clientes que, no balcão, procuram ter uma noção mais exata da sua capacidade de contratar crédito.

Paralelamente, procurou-se melhorar a integração desta ferramenta com outras aplicações internas, como o CRM (*Customer Relationship Management*) e o *Workflow* de Crédito a Particulares, tendo em vista melhorar a eficácia da abordagem comercial e o serviço de acompanhamento prestados a atuais e potenciais clientes no âmbito do processo de concessão de crédito.

Gestores de Cliente

A rede de gestores de cliente do Banco Montepio totalizava 504 gestores no final de 2018, evidenciando uma diminuição de 7 face ao número de final de 2017, dos quais 201 se encontram dedicados ao segmento de Particulares e 303 ao segmento de Empresas, permitindo oferecer um serviço personalizado e melhorar a relação de proximidade com o cliente, fatores que caracterizam o Banco Montepio. Em relação ao segmento de Empresas, e prosseguindo o esforço de especialização do serviço, o Banco Montepio contava em 31 de dezembro de 2018 com 185 gestores afetos a Pequenos Negócios, 78 a Pequenas e Médias Empresas, 31 a Institucionais e Economia Social e 9 gestores afetos a Grandes Empresas.

N.º de Gestores por Segmento de Clientes

	2016	2017	2018	Var. 18/17	
				Valor	%
Particulares	204	205	201	(4)	(2,0)
Empresas	299	306	303	(3)	(1,0)
Pequenos Negócios	186	189	185	(4)	(2,1)
Pequenas e Médias Empresas	73	77	78	1	1,3
Institucionais e Economia Social ^(a)	31	31	31	0	0,0
Grandes Empresas	9	9	9	0	0,0
Total de Gestores	503	511	504	(7)	(1,4)

(a) Inclui os gestores de Microcrédito.

Nota: Não considera gestores de acompanhamento preventivo de crédito.

Satisfação de Clientes

Em 2018, os resultados do *Consumer Satisfaction Index* (CSI), 2.ª vaga, da Marktest, colocaram o Banco Montepio como líder na Satisfação com o serviço prestado ao Balcão, consagrando o atendimento como um dos fatores críticos de vantagem competitiva do Banco Montepio.

A génese da marca Montepio, por um lado, e os valores sociais associados à marca, por outro, permitem diferenciar positivamente o Banco Montepio perante as novas gerações, movidas por causas e socialmente mais conscientes. Para alcançar a visão definida, a inovação tecnológica será o eixo transformador e facilitador que permitirá entregar mais serviço a mais clientes, fidelizando-os com níveis de excelência operacional, e tendo a cultura e a marca Montepio como pilares.

No âmbito do Plano de Transformação, a estratégia para a inovação do Banco Montepio foi revista em 2018, passando por aumentar a eficiência operacional com a preservação da relação personalizada com os clientes.

A inovação é suportada na afirmação da relação, da proximidade, da personalização e da diferenciação identitária da marca Montepio.

Em 2018 foram iniciadas diferentes iniciativas que visam integrar a estratégia de inovação no centro do negócio, destacando-se:

- Simplificação e modernização da arquitetura e novo modelo de governo dos sistemas de Tecnologia da Informação ao abrigo da *Payment Services Directive 2* (PSD2), tendo sido desenvolvidos novos canais, como o Connect24 Montepio, para permitir o acesso dos serviços de pagamento a outras empresas, e construídos *Application Programming Interfaces* (API) para utilização através da plataforma "Open Banking API" da SIBS;

- Abertura de conta e crédito online para particulares;
- Novos métodos de ligação de dados para as novas gerações na app, para permitir novas experiências de utilização e de interação com o Banco;
- Sistema de avaliação contínua da relação com clientes, através da implementação do sistema de *Net Promoter Score* (NPS) em cada interação dos clientes com o Banco.

Canais Complementares

Em 31 de dezembro de 2018 o parque de máquinas ATM (*Automated Teller Machine*) do Banco Montepio ascendia a 973, das quais 375 instaladas em balcões e 598 disponíveis em locais externos. Em termos líquidos, o número de máquinas no final de 2018 apresentou uma redução de 13 unidades quando comparado com o número do final de 2017 (986), devido, essencialmente, ao programa de otimização da rede. A quota de mercado do Banco Montepio em número de ATM em 31 de dezembro de 2018 manteve-se estável em 8,3%, face à quota revelada no final de 2017. No que respeita ao parque de máquinas disponíveis no mercado nacional da Rede Global SIBS, registou-se em 31 de dezembro de 2018 uma redução de 212 máquinas, face ao número de final de 2017, atingindo um total de 11.647.

Em relação à rede interna Chave24, esta totalizava 345 máquinas instaladas no final de 2018, das quais 285 ATM, 8 Selfcheques e 52 atualizadores de Caderneta.

O Parque de TPA (Terminais de Pagamento Automático) do Banco Montepio cresceu 4,7% em 2018 comparativamente ao aumento do ano anterior (5,7% em 2017), determinando uma quota de mercado do Banco Montepio de 6,8%.

Gestão das Reclamações

O Banco Montepio encara as reclamações como uma oportunidade de melhoria contínua da qualidade de serviço prestado e de aprofundamento das relações com os seus clientes.

A gestão das reclamações é da competência do Gabinete de Provedoria do Cliente, que tem como missão propor e dar cumprimento à Política de Gestão de Reclamações no âmbito do Grupo Banco Montepio, assegurando a receção e tratamento das mesmas, bem como a respetiva resposta ao Reclamante e/ou Entidades de Supervisão.

No exercício de 2018 registou-se uma diminuição das reclamações apresentadas (novos processos) em 19,2%, comparativamente ao período homólogo de 2017. Considerando as insidências registadas, o número total de processos em 2018 foi de 4.574 representando uma redução de 17,1% face aos 5.517 apurados em 2017. Em 2018 diminuíram as reclamações apresentadas diretamente junto do Banco de Portugal registando uma diminuição de 32% face ao número registado em 2017, enquanto as reclamações apresentadas em Livro observaram uma redução de 7,4%.

Indicadores sobre Reclamações

	2016	2017	2018	Var. 18/17	
				Valor	%
Total de Reclamações	4 308	4 988	4 029	(959)	(19,2)
Das quais:					
Banco de Portugal	346	465	316	(149)	(32,0)
Livro de Reclamações	539	585	542	(43)	(7,4)

Nota: Reclamações relativas ao Grupo Banco Montepio.

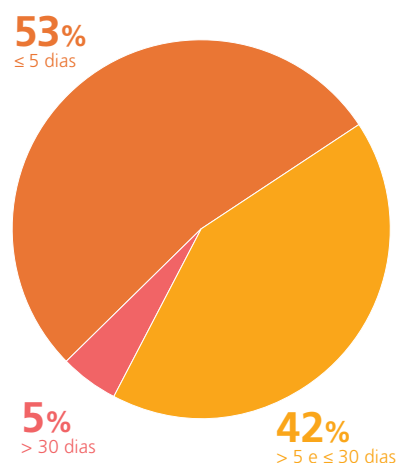
Em relação ao prazo de resposta registado em 2018, 53% das novas reclamações foram respondidas num prazo igual ou inferior a 5 dias úteis e 95% até 30 dias.

O prazo médio de resposta total situou-se em 9 dias úteis. No que respeita às reclamações efetuadas junto do Banco de Portugal e através de Livro de Reclamações, o prazo médio de resposta situou-se em 17 e 8 dias úteis, respetivamente, inferior aos prazos legalmente exigidos (20 e 15 dias úteis).

O Banco Montepio pretende assegurar na comercialização dos seus produtos e serviços níveis elevados de qualidade, transparência e rigor, pelo que o Gabinete de Provedoria do Cliente do Banco Montepio promove, de forma continuada, recomendações e alertas vários, tendentes a eliminar, na génese, as causas das reclamações apresentadas.

Novas Reclamações em 2018

Prazo médio de resposta (dias úteis)



SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA



reforçamos alianças, fortalecemos parcerias
e promovemos a sustentabilidade financeira

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA

202 905

Prémios de Seguro Direto

885

Reclamações em 2018
(-9.3% face ao ano anterior)

3 720

Mediadores

Em 2018, a Lusitania manteve como prioridades o reforço das alianças com a rede de mediação e o fortalecimento das parcerias, bem como o desenvolvimento da atividade no canal bancário. No âmbito do regime Solvência II, mais exigente face aos riscos inerentes a garantias financeiras de médio e longo prazo, a Companhia definiu um plano de sustentabilidade financeira que visa criar as condições económicas necessárias para o cumprimento dos seus objetivos.



Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas - Prémios de seguro direto	185.085	188.990	202.905
	Estado	2.200	2.577	1.828
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	11.835	12.500	12.896
	Mediadores (Comissões)	24.154	24.840	25.187
	Colaboradores	22.305	21.528	20.957
	Comunidade	272	132	155
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		124.321	127.413	141.881

Principais iniciativas desenvolvidas

Prémios de Seguro Direto

Apesar do crescimento moderado, resultado de uma abordagem que privilegia o equilíbrio técnico e a sustentabilidade, a Lusitania consolidou a evolução da produção de seguro direto, tendo os prémios brutos emitidos crescido 7,4% em 2018, decorrente, essencialmente, da captação de novo negócio, retenção de clientes e ajustamento de preços.

EVOLUÇÃO DOS PRÉMIOS DE SEGURO DIRETO (em milhares de euros)	2017	2018	Variação
Acidentes e Doença	66.204	76.299	+15,2%
Incêndio e outros danos	42.657	41.678	-2,3%
Automóvel	69.803	73.961	+6,0%
Transportes	4.186	4.168	-0,4%
Responsabilidade civil geral	4.322	4.922	+13,9%
Diversos	1.819	1.876	+3,1%
Total	188.990	202.905	+7,4%

Produtos e serviços focados nas necessidades dos clientes

A Lusitana desenvolve a sua oferta de produtos procurando sempre as soluções que melhor satisfazem as necessidades dos seus clientes. Com uma oferta muito diversificada, disponibiliza uma vasta gama de seguros que garantem todas as necessidades dos vários tipos de clientes. Para os clientes particulares destacamos uma oferta de

saúde na qual foram desenhados produtos que vão dos seguros mais simples, como o Saúde Dentária ou o Saúde Oftalmologia, até aos produtos mais completos, como o Saúde Pleno.

A destacar ainda um produto desenhado especialmente para o segmento sénior que, tradicionalmente, tem mais necessidade de acesso a serviços médicos e menos oferta de seguros de saúde disponível. É importante destacar, ainda, a oferta de seguros que protege não só os nossos clientes (tomadores) mas também a sua família em caso

de morte. Um bom exemplo é o Renda Familiar e outros seguros de acidentes pessoais. No ramo de acidentes pessoais, toda a oferta de particulares foi revista em 2018, tendo a Lusitania disponibilizado ao mercado uma oferta completa que cobre não só o âmbito extraprofissional, mas também uma opção profissional + extraprofissional. A destacar, também, um produto direcionado exclusivamente para o segmento sénior colmatando, mais uma vez, a necessidade de um segmento de mercado onde, tradicionalmente, não é possível subscrever seguros desta índole. Para o segmento empresarial, existe também uma vasta

gama de produtos disponibilizados. Desde o seguro de acidentes de trabalho, tanto na vertente conta de outrem, como na modalidade trabalhador independente, passando pelos seguros patrimoniais ou de responsabilidade civil. Foi também com o intuito de dar a cada Cliente a melhor solução de segurança para todas as suas necessidades que nasceu o Plano E+, um plano de seguros onde, a cada momento, é possível incluir e excluir os produtos que melhor se adaptam às necessidades de cada um. Cada Cliente constrói o seu plano, tendo sempre melhores condições do que na aquisição individual.

PARTICULARES (Plano E+ particulares)	EMPRESAS (Plano E+ Empresas)
Seguros de saúde e bem-estar	Seguros de Património e Responsabilidades – automóvel, multirriscos e acidentes de trabalho
Seguros de Família	Seguros de Imóveis
Seguros de Lazer	Seguros de Saúde para colaboradores
Seguros Automóvel	Seguros para o Setor Marítimo
Seguros Empresário Individual	Seguro de Responsabilidade Ambiental

Oferta sustentável

No âmbito de oferta sustentável, importa destacar o Seguro Voluntariado, e ainda, no âmbito da oferta com benefício ambiental, o seguro de responsabilidade ambiental e a cobertura de “Queda ou quebra de painéis solares” em produtos de multirriscos de habitação.

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO E ATIVIDADE
Seguro Voluntariado	• Seguro de Responsabilidade Civil que protege os colaboradores voluntários de eventuais riscos durante a atividade de voluntariado. Este seguro tem duas modalidades – permanente ou temporário – para proteção dos colaboradores em regime de voluntariado durante 1 ano ou 7 dias, respetivamente
Seguro de Responsabilidade Ambiental	• A Lusitania disponibiliza um seguro de Responsabilidade Civil Ambiental. Este seguro tem como garantias a responsabilidade administrativa do segurado pela prevenção e reparação de danos ambientais causados por contaminação. • O seguro de Responsabilidade Civil prevê, ainda, uma cobertura relacionada com poluição súbita e accidental.
Oferta direcionada para a microgeração	• A Lusitania disponibiliza nos seus produtos de Multirriscos de Habitação uma cobertura de “Queda ou quebra de painéis solares”, que pode ser complementada através de uma apólice de Engenharias, garantindo não só os danos próprios como os danos a terceiros em responsabilidade civil ou cobertura de perdas de exploração. • A carteira de apólices de Engenharias é constituída maioritariamente por instalações do segmento microgeração (<13,5 kW), impulsionada no início pelos incentivos fiscais atribuídos às fontes renováveis, bem como por instalações seguras em apólice multirriscos.

Fortalecimento de alianças e parcerias

Durante 2018, a Lusitania prosseguiu o alargamento do seu posicionamento geográfico, fortalecendo parcerias existentes e captando novos parceiros de negócio. Para o efeito, os Agentes de Representação mantiveram-se como foco estratégico da Companhia, tendo sido lançado

o Programa Origem como pilar de acolhimento e de desenvolvimento de novos parceiros de negócio. Esta linha orientadora não descurou o canal bancário, que se manteve como estratégico durante o ano de 2018. O alargamento da oferta direcionada para este canal, com processos de venda facilitados procurou uma maior agilização da venda e uma melhoria da qualidade de serviço ao cliente.

Rede de mediadores de norte a sul do país

3 720
mediadores
no final de 2018

25
balcões

105
lojas de Agentes
de Representação

Gestão das reclamações

A Lusitania tem uma grande preocupação com a qualidade do serviço prestado. Neste sentido, tem vindo a assegurar o tratamento e a análise dos dados relativos à gestão de reclamações, procedendo à deteção e correção de problemas recorrentes ou sistémicos, no sentido de

melhoria continua da qualidade de serviço e, também, para a mitigação de eventuais riscos legais ou operacionais. O Centro de Gestão de Reclamações é o órgão responsável por gerir e tratar as reclamações direcionadas para a Lusitania. Em 2018 geriu 885 reclamações que chegaram através dos diversos canais de receção. Verificou-se uma preferência na apresentação das reclamações diretamente à Lusitania (52%), à semelhança do ano de 2017.

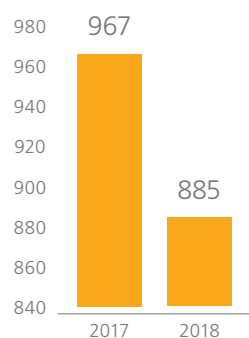
885
reclamações em 2018
(-9.3% face ao ano anterior)

97%
Taxa de encerramento

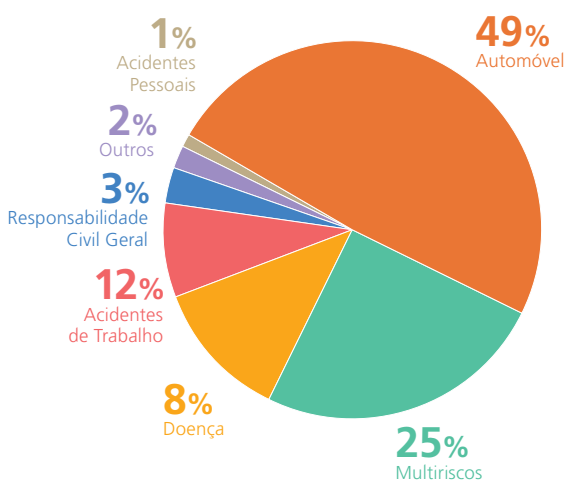
14 dias
Tempo médio de resposta
às reclamações

56%
das reclamações relacionadas
com sinistros

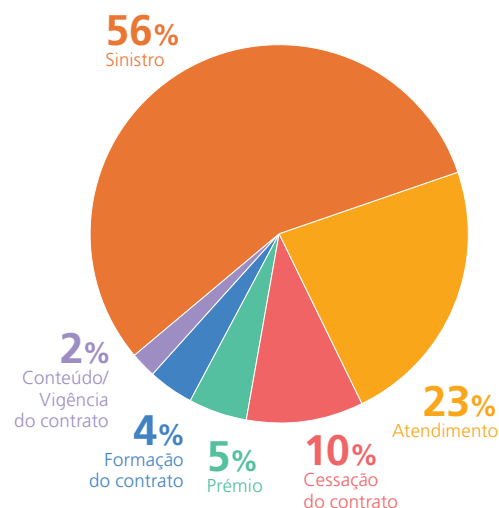
Evolução do número de reclamações



Reclamações por modalidade 2018



Reclamações por tipologia 2018



Em 2018, a maioria das reclamações foram sobre seguro Automóvel (49%), seguido de Multirriscos (25%). Em termos de tipologia, o sinistro foi o que originou um maior número de reclamações (56%), seguido de atendimento (23%).

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA



somos a seguradora número um,
com capital cem por cento nacional

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA

38%

Crescimento na produção de seguro direto

199,5

Milhões de euros
Produção de seguro direto

82%

Volume de produção assegurado pela rede de mediadores

Em 2018, apesar da persistência das baixas taxas de juro, bem como a reduzida taxa de poupança que tem caracterizado o comportamento das famílias e o ambiente geral, o desempenho da Lusitania Vida foi positivo. A Lusitania Vida registou um crescimento de 38% na produção de seguro direto atingindo os 199,5 milhões de euros. Os números alcançados colocam a Companhia no oitavo lugar do *ranking* de produção

das seguradoras Vida em Portugal, mas em primeiro lugar entre as seguradoras detidas, a cem por cento, por capital nacional.

Efetivamente, o critério que tem norteador as aplicações financeiras, continua a respeitar integralmente a rigorosa articulação entre a solidez, liquidez e rentabilidade dos ativos, o que tem permitido consolidar o valor da empresa e remunerar de forma atrativa as poupanças dos segurados.



LUSITANIAVIDA

Grupo Montepio

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas - Prémios de seguro direto	35.846	33.849	42.487
	Governo	962	996	1.923
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	959	1.136	1.144
	Provedores de capitais	1.600	1.400	2.832
	Colaboradores	2.292	2.266	2.442
	Comunidade	-	-	-
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		30.032	28.052	34.147

Principais iniciativas desenvolvidas

Canais de distribuição

A produção de seguro direto é assegurada por dois canais de distribuição:

- Através dos balcões do Banco Montepio a Companhia vendeu 35,9 milhões de Euro (2017: 48,3 milhões de Euro; 2016: 55,7 milhões de Euro), representando 18,0% da produção total (2017: 33,5%; 2016: 34,3%);
- Através da rede de mediadores distribuíram-se 163,6 milhões de Euro (2017: 96,1 milhões de Euro; 2016: 106,5 milhões de Euro), ou seja, 82,0% do volume total de produção em 2018 (2017: 66,5%; 2016: 65,7%).

Produtos Lusitania Vida

A Lusitania Vida apresenta um portfólio de soluções em áreas diversas que procuram responder às necessidades de proteção e previdência individual, de poupança e capitalização, reforma e rendimento. Nestes vários mercados, a Lusitania Vida apresenta soluções que conciliam simplicidade e flexibilidade com segurança e forte rentabilidade.

Destacamos no âmbito da previdência, o Lusitania Proteção Vida que conjuga garantias de morte e invalidez, providenciando a sustentabilidade das pessoas e das famílias em caso de fatalidade.

No que concerne à poupança e à reforma, o relevo vai para o Lusitania Poupança Reforma PPR considerado em dois anos consecutivos, "Escolha Acertada" pela DECO Proteste na classe dos PPR. Trata-se de uma solução de reconhecida agilidade e universalidade pois permite ser subscrita a partir de níveis de poupança bastante baixos, 20€/mês. Com segurança garantida de capital e rendimento contratualizado, proporciona a rentabilização de poupanças regulares ou livres de periodicidade. O Lusitania Poupança Reforma PPR distribui em 2019, referente a 2018, um rendimento de 3,65%, situando-se assim, em mais um ano, no topo dos PPR mais rentáveis.

Na capitalização é de realçar as soluções de Lusitania Rendimento e Lusitania Investimento, produtos que conciliam segurança do capital investido com rendimento e liquidez elevados. Trata-se de soluções de capitalização, dirigidas para entregas únicas com valor mínimo de 500€ e que podem oferecer rendimento regular e vantagens fiscais. Para as empresas, a Lusitania Vida oferece também de um conjunto de soluções para satisfação de necessidades de proteção e reforma conciliando sempre adaptabilidade e rentabilidade com vantagens fiscais para empregadores e trabalhadores.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO



no 30.º aniversário, celebramos a proteção
da reforma e do ambiente

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO

1 566

Milhões de euros
Ativos sob gestão

38

Fundos de Pensões sob gestão

45 000

Clientes

Em 2018 assinalou-se o 30.º aniversário da Sociedade Gestora, tema que marcou presença nas diversas iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, sendo escolhido como conceito de comunicação “a proteção da reforma e do ambiente”.

Os ativos sob gestão cresceram 1,3%, fixando-se a quota geral de mercado da Futuro em 8%, o que mantém a sua posição no sexto lugar no ranking das entidades gestoras de fundos de pensões. A quota de mercado no segmento de fundos abertos subiu para 19,7%.

Iniciaram a sua comercialização seis novos Fundos PPR e dois novos Fundos Abertos (não PPR).

No mercado institucional, foram constituídas sete novas Adesões Coletivas, sendo três relativas a empresas com distinção PME Líder.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	6.911	9.125	7.534
	Provedores de capitais	0	0	0
	Estado	21	20	14
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	3.819	6.021	4.555
	Colaboradores e Órgãos Sociais	1.928	1.912	1.885
	Comunidade	81	65	93
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		1.063	1.107	988

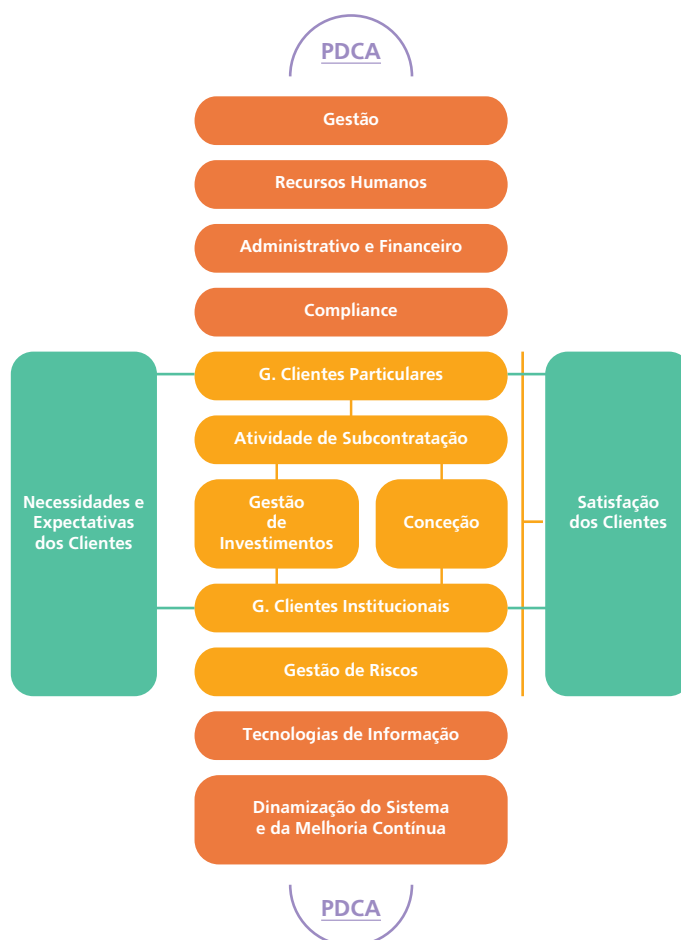
Principais iniciativas desenvolvidas

Sistema Integrado de Gestão da Futuro (SIG)

O SIG é composto pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e pelo Sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno (SGRCI) e engloba ainda a Certificação *Global Investment Performance Standards* (GIPS).

O Sistema tem por base três referenciais normativos: ISO 9001 para a Gestão da Qualidade; Norma da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (anteriormente ISP Instituto de Seguros de Portugal) n.º 8/2009-R, para a Gestão de Riscos e Controlo Interno e Normas GIPS, para a área de gestão de carteiras de investimento.

A Futuro foi a primeira entidade gestora a obter, em 2001, a Certificação da Qualidade, sendo o Certificado atribuído pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação. A certificação cobre as atividades de conceção, gestão, comercialização e prestação de serviços na área de Fundos de Pensões Abertos e Fechados.



A organização do Sistema compreende o âmbito da atividade e do contexto organizacional em que a Futuro opera, com particular caracterização do meio envolvente interno (contexto interno) e do meio envolvente externo (contexto externo).

O SIG está **estruturado por processos**, é composto por 11 processos que se interligam entre si – os processos de suporte recolhem informação e articulam-se com os operacionais – e concretizam a oferta de Produtos e Serviços da empresa. Os Gestores de Processo garantem a melhoria contínua implementando o ciclo PDCA- Planear-Executar-Verificar-Atuar (Plan-Do-Check-Act).

A **cadeia hierárquica de responsabilidades** destaca como órgão máximo o **Conselho de Administração** que por sua vez envolve os Gestores de Processo na promoção e revisão dos seus processos, zelando pelo cumprimento dos controlos associados à boa manutenção do Sistema Integrado de Gestão, com particular destaque no tratamento dos riscos e oportunidades.

No **Manual do Sistema** estabelecem-se as políticas e os objetivos gerais que se articulam com a visão e missão da empresa. Explicita-se também a forma como a **informação está organizada**, bem como a **comunicação interna e externa**.

Descreve-se ainda a **metodologia adotada pela área de Risco e Compliance** para medição dos riscos da Entidade Gestora e dos Fundos de Pensões, a qual culmina na **matriz de risco da Futuro**, onde se identificam os riscos organizacionais e os riscos dos fundos de pensões. Refere-se que a Futuro é *Compliant* com as Normas GIPS que exigem à empresa o cumprimento de determinados princípios e regras, e conferem rigor e transparência na divulgação integral de toda a informação relacionada com a forma como investe e valoriza os seus ativos.

Para além do Manual que constitui a base da informação, o Sistema Integrado de Gestão da Futuro está suportado por outros elementos documentais, tais como a documentação dos processos, onde se destaca a Ficha de “**Descrição da Atividade do Processo**” a qual contém as entradas e saídas a descrição das atividades e as respetivas funções responsáveis e participantes. Existem ainda os Procedimentos de Serviço e os Registos.

Toda a documentação está disponível por acesso online, em zona de acesso comum, para facilidade de consulta e impressão por qualquer colaborador da Futuro.

Cumprindo o exigido na regulamentação em vigor, anualmente o **Administrador Executivo** promove a **revisão do Sistema** com os restantes Diretores (Gestores de Processo).

Na revisão analisa-se o **desempenho do sistema**, os resultados e o seu alinhamento com a estratégia e os objetivos definidos para a organização.

São entradas para a **revisão anual** os resultados das **auditorias internas e externas** e o seguimento das ações corretivas empreendidas. Avaliam-se ainda as políticas de exposição e tolerância, gestão, monitorização e reporte sobre os principais riscos da entidade gestora e dos Fundos de Pensões.

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE _ ZERO NÃO CONFORMIDADES

A Futuro tornou-se uma empresa certificada em outubro de 2001. Na auditoria de renovação/transição para a norma NP EN ISO 9001:2015, realizada em 2018 pela APCER, não foram, pelo sétimo ano consecutivo, identificadas situações de “Não Conformidade”, facto que atesta a observação de elevados padrões de ética e qualidade.

Certificação GIPS

A Certificação GIPS (*Global Investment Performance Standards*) obtida em 2013 reconheceu à Futuro o cumprimento de determinados princípios e regras, na forma como investe e valoriza os seus ativos.

Em 2018, concluiu-se o processo de verificação do cumprimento das normas GIPS para o período compreendido entre 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2017.

Este processo consistiu na revisão das políticas, procedimentos e ferramentas da empresa em todas as etapas de cálculo e apresentação da performance de investimentos.

Iniciativas ligas ao ambiente

Proteção da reforma e do ambiente

A assinalar o 30º Aniversário da Futuro, convidámos os clientes a proteger a sua reforma e o ambiente, na medida em que a Sociedade Gestora em função da subscrição de UP de alguns fundos, contribuiu com um donativo para a compra de terrenos, que são geridos pela Associação Montis. Esta Associação dedica-se à gestão direta de terrenos e conservação da biodiversidade, gerindo a recuperação dos sistemas naturais, dando primazia a espécies autóctones.

Cuide da sua reforma e preserve o futuro

A iniciativa apelou ao reforço dos investimentos para a reforma, premiando os clientes com um voucher para crédito de unidades de participação e fazendo um donativo à Montis para compra e gestão de terrenos, com vista à defesa do meio ambiente.

Verão que vale a pena!

Em época de Verão, divulgou-se o apoio da Futuro ao projeto Okapi (o Okapi é um animal exótico em perigo de extinção) e ofereceram-se *vouchers* aos nossos clientes para entrada livre no Jardim Zoológico de Lisboa.

Outras iniciativas

Presença da Futuro em eventos desportivos com notoriedade

- Corrida Montepio; Corrida sempre Mulher; Campeonato da Associação de Atletas de dança Desportiva.

Patrocínios

Na área de Recursos Humanos refere-se a Conferência APG (Associação Portuguesa de Gestão de Pessoas e VI Conferência da revista Human. Na área do Desporto destaca-se o Núcleo Sportinguista de Tires, para a modalidade de Badminton e o apoio à escola de ténis do Colégio Amor de Deus.

Complementos de reforma para PME Líder

A Futuro estabeleceu um Protocolo com o IAPMEI, para as PME Líder, em que oferece condições especiais nas Adesões Coletivas a Fundos de Pensões. O Protocolo tem como intuito promover a utilização de Complementos de Reforma por parte de empresas com a distinção PME Líder, reforçando assim também o papel social a desempenhar por essas empresas.

Os Produtos da Futuro

Para responder às necessidades de complemento de reforma, quer numa base individual quer numa base coletiva, a Futuro dispõe de todas as soluções possíveis no âmbito dos fundos de pensões.

Com o **scoreempresas - Soluções Complemento de Reforma para Empresas**, a Futuro está apta a apoiar, desde a micro à grande empresa, na escolha e conceção da solução mais adequada, à medida das necessidades e atendendo aos interesses a acautelar:

- **scoreglobal** com carácter mais abrangente, possibilita a conceção de um Fundo de Pensões fechado específico para a Empresa ou a Adesão Coletiva a fundos de pensões abertos já existentes e com um plano de benefícios desenhado à medida;
- **scoreexecutivos** destina-se apenas a alguns trabalhadores que a empresa designe e assume a forma de uma Adesão Individual a um fundo de pensões aberto ou a um fundo de pensões PPR, obedecendo exclusivamente às condições definidas para os mesmos.

Os **Clientes Particulares** podem também subscrever fundos de pensões abertos, fundos de pensões PPR e o fundo de pensões PPA.

Fundos de Pensões Abertos geridos pela Futuro

Fundos de Pensões Abertos	Fundos de Pensões PPR	Fundos de Pensões PPA
FUNDO FUTURO XXI	PPR 5 ESTRELAS	PPA ACÇÃO FUTURO
FUNDO VIVA	PPR GERAÇÃO ACTIVA	
FUNDO FUTURO CLÁSSICO	PPR GARANTIA DE FUTURO	
FUNDO FUTURO ACTIVO	PPR BIG AÇÕES ALPHA (*)	
FUNDO FUTURO PLUS	PPR BIG TAXA PLUS (*)	
FUNDO FUTURO LIFE	PPR BIG CONSERVADOR (*)	
FUNDO BIG PRESTIGE EQUILIBRADO (*)	PPR BIG MODERADO (*)	
FUNDO BIG PRESTIGE MODERADO (*)	PPR BIG AÇÕES EQUILIBRADO (*)	
FUNDO CORPORATE MODERADO	PPR BIG OBRIGAÇÕES ESTRATÉGICO (*)	
FUNDO CORPORATE DINÂMICO	PPR PREMIUM AFORRO (**)	
FUNDO CORPORATE CRESCIMENTO	PPR PREMIUM MODERADO (**)	

(*) Fundos exclusivamente comercializados pelo BIG.

(**) Fundos exclusivamente comercializados pela Mii Capital

Comercialização dos Fundos de Pensões

Para a comercialização dos Fundos de Pensões que gere, a Futuro estabeleceu protocolos com a APROSE e o IAPMEI, e contratos de mediação com a CEMG, a Mii Capital, S.A. e o Banco de Investimento Global (BIG).

Satisfação de Clientes

A satisfação dos clientes dos fundos de pensões da Futuro é medida com regularidade para aferir que cumprem a sua visão, de ser uma empresa reconhecida pela qualidade de serviço e inovação, e a sua missão, de assegurar aos clientes a proteção na reforma.

Os estudos para medir a satisfação são realizados através de inquéritos, tomando como base o segmento de clientes particulares e o segmento de clientes empresa.

Em 2018 não foi realizado nenhum estudo para medição direta da satisfação de clientes particulares.

No que se refere aos clientes empresa realizou-se um inquérito em 2018, cujo resultado fixa a satisfação média global destes clientes em 85%, considerando as dimensões “Desempenho/Imagem da Futuro”, “Monitorização do Fundo/Acompanhamento ao cliente” e “Rendibilidades”.

Para complementar a medição da satisfação através de inquéritos, foram ainda em 2018 criados para ambos os segmentos particulares e empresas, **Indicadores Indiretos de Satisfação**, que constituem uma medida adicional de controlo e avaliação das expectativas dos clientes.

Estes indicadores indiretos de satisfação permitem concluir que o **cliente particular** mantém a taxa de fidelização e a Futuro subiu a quota de mercado neste segmento, encerrando o ano com 85% de eficácia comercial.

Quanto ao segmento de **clientes empresa** os indicadores indiretos relevam o grau de satisfação, na medida em que se constata no período considerado a não ocorrência de nenhuma transferência de cliente institucional para fora da Futuro, sendo captado novo negócio.

É intenção da Futuro evoluir para uma avaliação da satisfação que congregue o maior número possível de interações dos seus clientes.

Gestão de reclamações¹

As reclamações são registadas em base de dados, e são sujeitas a uma análise com vista a delinear o tratamento/resolução adequado ao assunto formulado. O registo na base de dados permite a impressão de uma **“Ficha de Reclamação”**, que é encaminhada para a Área responsável pela anomalia. A Área a quem compete a correção da anomalia analisa os motivos que estiveram na origem da reclamação e desencadeia as correções necessárias.

Caso o motivo que esteve na origem da reclamação implique a abertura de uma ação corretiva, procede-se também ao seu registo na “Base de dados de ações corretivas e de melhoria” e segue o instituído na **“Metodologia de tratamento de ações”**, que implica, entre outras fases, a interpretação de causas na vertente qualidade e na vertente risco.

Periodicamente é feito o tratamento estatístico de reclamações, que permite detetar a existência de uma tendência de agravamento ou persistência de um problema específico, atuando sobre ele e definindo ações corretivas, se for caso disso.

O **prazo médio** para resolução de reclamações estabelecido na empresa **é menor ou igual a 6 dias**.

As reclamações dos Participantes dos Fundos da Futuro, para além de origem direta (onde se inclui o Livro de Reclamações), podem ainda ser formuladas através dos seguintes órgãos:

- Provedor dos Participantes e Beneficiários dos Fundos de Pensões Abertos, designado pela Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios - APFIPP em nome das suas Associadas;
- Provedor do Montepio;
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – ASF.

Durante o exercício de 2018 houve lugar a uma reclamação, a qual foi de imediato tratada, daí o prazo médio de resolução de reclamações (em n.º de dias) não ter expressão. Constata-se ainda a inexistência de recomendações proferidas pelo Provedor dos Participantes e Beneficiários dos Fundos de Pensões Abertos.

1 - Adianta-se como definição para o conceito de reclamação a expressão de insatisfação apresentada à empresa, relacionada com os produtos ou/e serviços disponibilizados, ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta ou resolução.

Seguimento de ações corretivas e de melhoria

A Futuro procura de forma continuada implementar ações de melhoria ao nível dos produtos e serviços que disponibiliza, tendo como objetivo satisfazer os requisitos dos clientes e aumentar a satisfação.

Existem diversas formas de implementar a melhoria do Sistema, a saber, melhorias de disrupção, inovação e reorganização, as quais são aplicadas sempre com o propósito de a empresa manter ou elevar os níveis de desempenho, reagindo a alterações endógenas e exógenas e criando novas oportunidades para crescimento do seu negócio.

O seguimento das ações corretivas e de melhoria é feito

periodicamente junto de cada Gestor de Processo e permite entre outros fatores, analisar a tendência que esteve na origem das ações.

Durante o ano, 91% das ações tratadas referem-se a melhorias introduzidas nos processos, onde se incluem ações para prevenir a ocorrência de situações de eventual risco, e existem apenas 9% de ações corretivas.

O foco na melhoria do sistema resulta na redução do n.º de reclamações, e no aumento da satisfação dos clientes.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS



gerimos 17 fundos
de investimento mobiliário

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS

17

N.º FIM Geridos

23 816

N.º Participantes

3,2

Milhões de Euros em Comissões Totais

Durante 2018, a Montepio Gestão de Activos continuou a desenvolver a atividade de gestão de ativos em dois segmentos: a gestão de fundos de investimento mobiliário e a gestão discricionária de carteiras. Merece particular destaque o aniversário do primeiro fundo lançado pela Montepio Gestão de Activos – o Montepio Tesouraria – que completou 25 anos de atividade a 27 de setembro de 2018. A carteira do fundo tem um valor líquido global de € 56,1 milhões (reportado a 31 de dezembro de 2018) resultantes das aplicações de mais de 12 300 participantes.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	3.167	5.035	2.914
	Provedores de capitais	270	1.478	111
	Estado	121	432	39
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Fornecedores	1.695	1.654	1.745
	Colaboradores	1.036	1.019	1.014
	Comunidade	5	5	5
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		40	447	0

Principais iniciativas desenvolvidas

Ativos sob gestão

O valor total dos ativos sob gestão (valores reportados a 30 de abril de 2019) é de € 1.582,1 milhões, sendo € 149,1 milhões na área de gestão de fundos de investimento mobiliário e € 1.433,0 milhões na área de gestão discricionária de carteiras.

Fundos de investimento

A Montepio Gestão de Activos gere 17 fundos, sendo três de obrigações de curto prazo, nove de ações (dos quais cinco apresentam um perfil de exposição sectorial) e cinco de multiativos (cujas carteiras estão expostas a ações e obrigações, em diferentes geografias). Os fundos de investimento são comercializados pelo Banco Montepio, sendo produtos standartizados, cuja política de investimentos e respetivos limites de exposição constam dos documentos constitutivos dos fundos (prospeto completo e IFI), e destinam-se a um universo de clientes a quem proporcionam a oportunidade de fazer aplicações em determinadas classes de ativos (ações, obrigações, etc.), em carteiras diversificadas e geridas de forma profissional.

Gestão de carteiras

A quase totalidade dos ativos geridos provém de clientes institucionais, com particular enfoque em fundos de pensões e, ainda que com menor peso relativo em carteiras de seguradoras. A gestão discricionária de carteiras permite oferecer ao cliente uma gestão à medida das suas necessidades, requisitos e perfil de investimento e risco, sendo celebrados contratos de gestão que, dentro do estabelecido em termos legais e regulamentares, são definidos com o cliente e onde, por essa via, este tem completa possibilidade de alterar o perfil de investimento e de risco, ou quaisquer outras características contratuais.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO



comprometemo-nos a dar qualidade
de vida a quem mais precisa

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO

7

Residências Assistidas

836

Camas

545

Colaboradores

A empresa Residências Montepio foi criada a pensar no bem-estar dos seus utentes e enquadra-se no espírito, essência e natureza do Grupo Montepio. A sua atividade centra-se na gestão de centros residenciais que incluem residências geriátricas, residências assistidas, centros de dia e serviços pessoais ao domicílio. As Residências Montepio proporcionam soluções destinadas a promover o bem-estar e a melhorar o dia-a-dia dos seus utentes e em todos os centros residenciais as equipas de recursos humanos proporcionam variados serviços que vão desde a medicina e enfermagem, à animação sociocultural.

Defendendo o mote de “A vida muda, a qualidade de Vida mantém-se”, o ano 2018 foi marcado pelo foco no controlo de gestão e clínico com base em evidências, que contribuiu para o sucesso da transição para a versão de 2015 na Norma ISO9001, mais centrada na gestão de riscos; na obtenção de reconhecimento externo da Qualidade dos Serviços prestados; e, também pela reestruturação de equipas e processos, tendo por base a satisfação dos residentes e a consequente rentabilização do investimento organizacional.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	19.230	20.742	21.778
	Provedores de capitais	56	67	54
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Estado	1.379	1.462	49
	Fornecedores	11.415	11.845	12.437
	Colaboradores	6.253	6.748	8.374
	Comunidade	13	23	8
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		114	573	856

Principais iniciativas desenvolvidas

Qualidade do serviço

As residências Montepio implementaram e aplicam, desde 2011, conforme a NP EN ISO 9001:2008 um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a prestação de serviços integrados de cuidados a pessoas de qualquer idade, quer em centros de caráter social e sanitário, quer mediante assistência domiciliária.



Certificação de Qualidade

Em 2018, a Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A transitou com sucesso para a Norma ISO 9001:2015, conforme certificação emitida pelo organismo de Certificação TÜV Rheiland Portugal, Lda., para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a Prestação de serviços integrados de cuidados sociais e de saúde, a pessoas de qualquer idade, através de: Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI), Unidades da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), assistência domiciliária (SAD) e serviço de teleassistência (STA). Iniciou-se o processo de reestruturação do SGQ, com lançamento da elaboração de novo Manual da Qualidade, que colocará a Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A. no caminho de reconhecimento da competência técnica das suas atividades.

Serviço de Teleassistência

As residências Montepio têm um Serviço de Teleassistência – Smart-Band Residências Montepio – que tem por objetivo oferecer soluções cómodas, tranquilizantes e eficientes, disponibilizando sempre a assistência necessária tanto no conforto do lar, como fora dele.

Em casa, o serviço é simples e funciona através da colocação do Telemóvel Sénior na base do equipamento que, com a ligação a uma tomada elétrica, deteta automaticamente quando o utilizador está dentro ou fora de casa. Tendo em conta que 90% dos utilizadores de Teleassistência saem de casa regularmente e que 40% dos acidentes acontecem na rua, o mesmo telemóvel funciona no exterior – com localizador GPS integrado, permitindo monitorização e configuração remotas, para além de integrar um Botão SOS tanto no telemóvel como ou no relógio, porta-chaves ou pendente.

Este é um método de deteção de quedas, monitorização ou alarme pessoal, que pode ser usado todo o dia, mesmo no banho. Com o sistema de monitorização, os alertas podem ocorrer de três formas distintas: pelo utilizador; através do movimento ou ainda se não confirmar as verificações de bem-estar.

Este Serviço inclui, também, um Médico ao Domicílio 24h/dia 365 dias ano com um copagamento de apenas 15€.



Cartões Programas de Saúde

As residências Montepio criaram o programa de benefícios – VITALidade+ – que dá acesso a um mundo de vantagens e descontos.

Trata-se de um programa inovador que oferece condições preferenciais no acesso às Residências Montepio, Assistência Médica ao domicílio gratuita, 24horas/dia – 365 dias/ano e descontos em entidades de saúde e lazer.

Projeto “Sonho de uma Vida”

As residências lançaram o projeto “Sonho de Uma Vida”, através do qual se pretendeu realizar um sonho que ainda está por concretizar junto de alguns residentes.

Desta forma, as residências ajudaram a realizar desejos que ajudam a transformar a vida dos residentes,

proporcionando-lhes um momento de força, alegria e esperança, sublinhando uma imagem de inovação da Residências Montepio. Em 2018, um residente teve a oportunidade de ver ao vivo o clube de futebol de que é adepto.

Oferta sustentável

Embora de forma não sistemática, as Residências Montepio contribuem para a capacitação dos agentes informais, mediante informação e sensibilização dos familiares sobre as melhores práticas de apoio às atividades da vida diária e às atividades instrumentais dos idosos a seu cargo. As residências Montepio encaram o desenvolvimento científico e tecnológico como motor da qualidade e sustentabilidade da política social de cuidados, pelo que, iniciou esforços de colaboração com centros de investigação e estabelecimentos de ensino superior.

Colaboração com projetos de Investigação / Inovação

Portugal assumiu o compromisso de integrar o estudo europeu “Assessing long-term care services in the WHO European Region”, cujo objetivo foi avaliar a integração dos setores saúde e social no âmbito da prestação de cuidados continuados de longa duração. Este estudo integrou a visita a diferentes entidades que integram a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, e dentro das diferentes tipologias de internamento, maior enfoque na ULDM. A Coordenação dos Serviços de Prevenção da Doença e Promoção da Saúde, da Direção-Geral da Saúde identificou a Residência Montepio Montijo para participar neste estudo, pela qualidade da prestação de serviços evidenciada. Esta iniciativa decorreu de 29 de janeiro a 01 de fevereiro de 2018 e contou com a presença de uma delegação de peritos da Organização Mundial da Saúde, sendo constituída por uma entrevista sobre um leque vasto de temas.

Gestão das reclamações

As residências Montepio cumprem rigorosamente com o estipulado pela Entidade Reguladora da Saúde e pela Segurança Social, que prevê a submissão, dentro de prazos fixos, das reclamações e queixas dos utentes, bem como informação do seguimento que tenha sido dado às mesmas, e cópia da informação escrita prestada ao reclamante. O seu número total não é expressivo, e a apreciação das medidas tomadas, pelas entidades de fiscalização competentes, tem validado a sua adequação.

VALORIZAR OS COLABORADORES



lutamos pela igualdade
de oportunidades no trabalho

VALORIZAR OS COLABORADORES

4 689

Colaboradores

345

Novas contratações

89 893

Horas de formação

Considerando apenas a formação referente a colaboradores

Desempenho 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

AÇÕES CONCRETAS

KPI¹

META

RESULTADO

FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS

Aprofundar a gestão de recursos humanos

Promover a gestão e o desenvolvimento do talento, nomeadamente através da Academia Montepio e do Programa de Voluntariado Corporativo.	Grau satisfação colaboradores com Academia Montepio [%]	ND	68%	-
	Aumento do n.º horas de formação por colaboradores após lançamento da Academia [%]	ND	-70%	-
	N.º de oportunidades preenchidas internamente [%]	ND	42%	-
	Colaboradores Voluntários [#]	720	764	●
	Ações de Voluntariado Coletivo [#]	117	63	●
	Colaboração e produtividade no universo de colaboradores Banco Montepio, através do incentivo e formação nas ferramentas do Office 365 (% utilizadores ativos)	One Drive: 80% Utilizadores Ativos (Acumulado) Yammer: 60% Utilizadores Ativos (Acumulado) Adoção geral: 95% Utilizadores Ativos (Acumulado)	One Drive: 84,7% Yammer: 66,2% Geral: 97,7%	●
	Comunicação com colaboradores (Sim/Não)	Mínimo 10 momentos de comunicação com os colaboradores	Minuto M: 3 SkypeCalls: 23 Evento Streaming: 1	●
	Colaboradores do Grupo Montepio a frequentar formação pós-graduada em economia social, apoiados pela AMM	16	27	●
	Colaboradores abrangidos por sistema de conselho [%]	ND	100	-
	Avaliadores com formação em gestão de desempenho [#]	ND	518	-
Fomentar uma demografia profissional equilibrada e sustentável	Rácio Millenial / Total de colaboradores [%]	ND	17%	-
	Seleção de jovens Talentos através da organização de Programa de <i>Trainees</i> [#]	ND	34	-
	Rácio nomeações mulheres sobre o total de nomeações [%]	ND	33%	-
Potenciar o <i>Employee / Employer branding</i> do Montepio	Acolhimento para novos colaboradores [%]	100	100	●
	Organização da 1.ª. Edição do Programa de <i>Trainees</i> com número de candidaturas relevante [#]	900	1.602	●

¹ KPI = Key Performance Indicator
ND – Não definido

A EQUIPA MONTEPIO

53%

colaboradores do género
feminino

53%

dos colaboradores trabalham
nos serviços centrais

84%

dos colaboradores com
contrato permanente / prazo
indeterminado

47%

colaboradores do género
masculino

47%

dos colaboradores trabalham
nos serviços comerciais (balcões)

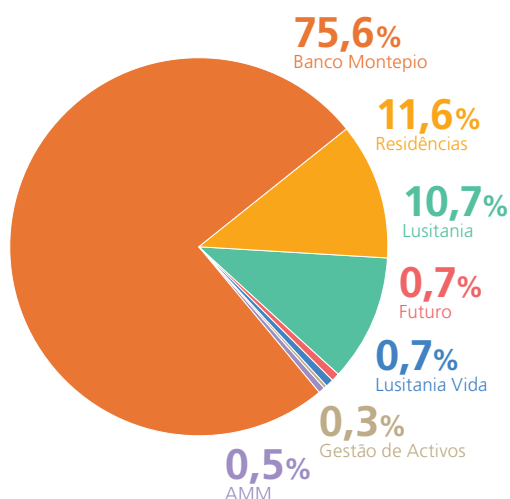
99,7%

dos colaboradores
a tempo integralApenas referente ao Banco Montepio,
AMM e Lusitania

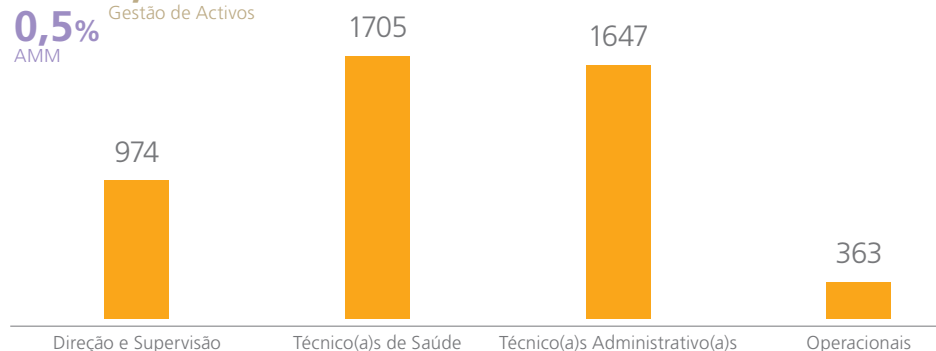
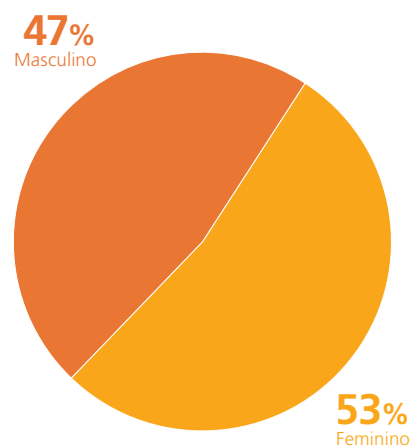
No final de 2018, a equipa do Grupo Montepio era constituída por 4 689 colaboradores, distribuídos entre o Banco Montepio (76%), a AMM (0,5%), a Lusitania (11%), a Lusitania Vida (1%), a Futuro (1%), a Montepio Gestão de Ativos (0,3%) e a Residências Montepio (12%).

É importante referir que alguns colaboradores do Banco Montepio se encontram cedidos à AMM, e que a Fundação Montepio não tem quadros próprios, trabalhando com os recursos humanos da AMM.

Colaboradores por empresa



Colaboradores por género



Plano de Igualdade de Género

A adesão ao Fórum iGen em 2017 veio reforçar o interesse e compromisso do Banco Montepio com a temática da Igualdade de Género, tendo sido desenvolvido um plano específico, focalizado essencialmente na promoção de iniciativas e práticas internas que levem a uma representação mais equilibrada do género, a promoção de igualdade de oportunidades e formação e reforço da conciliação trabalho / família.

Em 2018 renovaram-se os votos e o compromisso do Banco Montepio se manter alinhada com as medidas definidas no Plano de Igualdade de Género. Nesse sentido, e conforme definido no plano, iniciou-se a 1.ª edição do Programa de Mentoria Mulheres Montepio, com a adesão de cerca de 18 pares Mentor-Mentees.

De modo a apoiar no *kick off* da iniciativa foi dinamizada formação específica para as Mentoras e para as Mentees, onde se procedeu à entrega de materiais de suporte (o Manual da Mentora e Manual da Mentee, respetivamente), bem como se clarificou as expectativas em relação à participação no programa e o modo de funcionamento das sessões individuais.

Principais iniciativas desenvolvidas

1. RECRUTAMENTO

4 689

colaboradores

345

novas contratações

419

saídas

Uma das fortes apostas do Grupo Montepio é o recrutamento interno, destinado a dar resposta às necessidades organizacionais. Ao mesmo tempo, através da promoção de mobilidade, contribuir para a criação de oportunidades de valorização para os colaboradores. Em 2018, o Grupo Montepio contratou um total de 345 colaboradores e saíram 419 colaboradores, representando uma taxa de novas contratações de 7% e uma taxa de rotatividade de 9%.

Banco Montepio	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	37	35	4	4	63	1	57	11	4
Rotatividade	45	91	23	11	88	14	20	36	80

AMM

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	3	2	0	0	5	0	3	2	0
Rotatividade	1	3	0	0	4	0	2	2	0

Lusitania

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	11	11	1	20	0	1	8	14	0
Rotatividade	9	15	5	17	1	1	2	19	3

Lusitania Vida

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rotatividade	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Futuro

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Rotatividade	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Gestão de Activos

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Rotatividade	0	1	0	0	1	0	0	1	0

Residências

	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	217	27	63	174	17	0	83	110	51
Rotatividade	228	26	80	158	16	0	72	123	59

Banco Montepio

Na sequência da 1.^a edição do **Programa de Trainees do Banco Montepio**, que selecionou 45 jovens universitários entre mais de 1.500 candidatos, registou-se a integração de 35 deles (77,8%) nos quadros do Banco Montepio até ao final do Programa, concluído em setembro de 2018.

Residências

Desde abril de 2017 têm vindo a ser estabelecidos diversos protocolos de estágio, sobretudo orientados para as funções de Enfermagem e Ajudante de Ação Direta (AAD). No primeiro caso, privilegia-se a aprendizagem em

ambiente clínico para alunos dos cursos de Enfermagem; o desenvolvimento profissional da Enfermagem através da partilha de conhecimentos científicos mais recentes (trazidos pelos alunos em formação); desenvolvimento de estudos de investigação conjunto e assim estimulação à inovação. No segundo caso, privilegia-se: a conclusão da formação técnica; a constituição de uma pipeline de talentos, através de processo de *shadowing* de AAD mais experientes; e o reforço de rácios tendentes à satisfação de necessidades dos residentes.

Continuamos a expandir o portfolio de protocolos de colaboração com estabelecimentos de ensino e de investigação, nesta matéria.

2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

89 893

horas de formação*

4 384

formandos*

19

horas por colaborador*

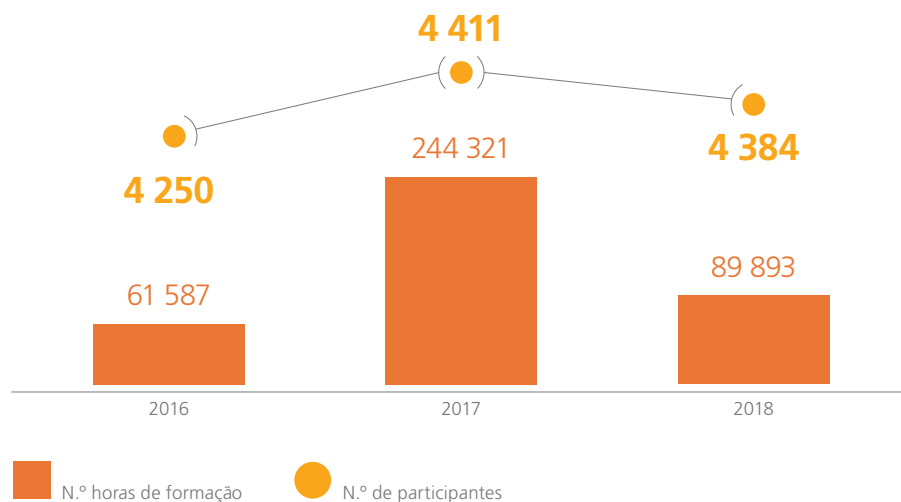
*Foi considerada apenas formação referente a colaboradores

O Grupo Montepio considera que o capital humano é um dos ativos fundamentais da instituição e, por esse motivo, compromete-se a assegurar formação e desenvolvimento contínuos aos seus colaboradores.

	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	2018
N.º ações de formação	685		238	ND	ND	ND	53	976*
Presencial	212		183	ND	ND	ND	53	448*
E-learning	473		56	ND	ND	ND	0	529*
N.º horas de formação	73.954	A formação frequentada pelos colaboradores da AMM foi integrada do Banco Montepio	12.050	198	740	888	2.063	89.893
N.º participantes	3.344		505	28	31	13	463	4.384
Horas por colaborador	21		24	7	24	74	4	19
Colaboradores abrangidos por formação	94%		100%	90%	100%	100%	85%	94%

*Os valores apresentados não consideram a Lusitania Vida, a Futuro e a Gestão de Activos.

Formação no Grupo Montepio



Banco Montepio

Academia Montepio

Ao longo de 2018, a Academia Montepio continuou a evoluir como um pilar estratégico e integrador para a valorização dos colaboradores do Banco Montepio, abrangendo inúmeras iniciativas com o objetivo de promover o seu desenvolvimento, posicionando-se como um agente da mudança catalisador do desenvolvimento de competências para os desafios atuais e futuros.

Manteve-se a tendência de construção de conteúdos *in house*, recorrendo a formadores internos e a especialistas das diversas temáticas, mas também a fornecedores externos, reconhecidos nas suas áreas de especialidade. As metodologias mais utilizadas têm contemplado uma combinação entre o *e-learning* e a formação presencial, o que tem permitido a disseminação em cascata de conhecimento pela organização. Adicionalmente assinalou-se em 2018, um acréscimo do recurso da utilização das tecnologias ao serviço da formação, nomeadamente, através da realização de *Skype calls* e *webinars*.

ESCOLA

A **Escola de Conformidade** é um dos fortes contribuidores de iniciativas desenvolvidas pela Academia, tendo tido como objetivo dar resposta a obrigações legais e a compromissos assumidos com entidades de supervisão.

PROGRAMAS

- Código de Ética e de Conduta
- Prevenção do Branqueamento de Capitais
- Nova Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros (DMIF II)
- Outras iniciativas para dar resposta a obrigações legais ou dos reguladores e supervisores (nomeadamente Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD))

Destaques

Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

- No 1.º semestre do ano, de modo a preparar a entrada em vigor do novo RGPD, desenvolveu-se um Plano de Formação constituído por diversas iniciativas, que abordaram, entre outros conteúdos, a forma como o Banco Montepio operacionalizou o cumprimento do novo regulamento. O Plano de Formação permitiu dar a conhecer e apoiar os colaboradores do Banco a integrarem o Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados, nas ações do dia a dia, de forma fácil, intuitiva e motivadora, de modo a estarem preparados na data de entrada em vigor do regulamento.

DMIF II – Nova Diretiva de Mercados e Instrumentos Financeiros II

- Tendo em conta que surgiu uma Nova Diretiva de Mercados e Instrumentos Financeiros - DMIF II, que foi implementada nos Estados Membros a partir de 2018, tornou-se imperativo formar os colaboradores que prestam informação sobre produtos e serviços de investimento da rede comercial, durante o ano de 2017.
- Em 2018, continuou a garantir-se, não só a formação e certificação da DMIF II aos novos colaboradores da rede, como também se assegurou a formação contínua para todos os outros que se encontram certificados.

Prevenção de Branqueamento de Capitais – Beneficiários Efetivos

- Sempre presente nos planos de formação, a formação sobre Prevenção de Branqueamento de Capitais e de Financiamento ao Terrorismo, foi disponibilizada a colaboradores da área comercial e de direções de serviços centrais relevantes, um novo módulo, com a duração de 1 hora, em formato *e-learning*, dedicado à temática dos Beneficiários Efetivos.

Deveres de informação / Modalidades Mutualistas

- De modo a garantir o integral cumprimento dos deveres de informação aos clientes(s)/associado(s), foi desenvolvido um módulo de formação sobre Deveres de Informação dos produtos Mutualistas. No final da ação formativa, pretendia-se que os participantes estivessem aptos a distinguir entre as várias modalidades mutualistas e a promover um integral esclarecimento do Cliente / Associado e a efetuar as vendas dentro do mercado alvo positivo. O curso de *e-learning* disponibilizado, destinou-se a todos os colaboradores da rede comercial e de algumas áreas de apoio ao negócio.

ESCOLA

PROGRAMAS

A **Escola Funcional**, com o propósito de dar resposta às necessidades específicas das diversas Direções, continuou a ser a mais versátil e contribuiu também fortemente para os indicadores anuais.

- Formações de Micro-Batalha do Crédito à Habitação, *Factoring* e *Confirming*

Destaques**Micro-batalha Crédito Habitação**

- Com o objetivo de melhorar o tempo de aprovação dos processos de crédito, realizou-se em agosto de 2018 a formação “Micro-Batalha de Crédito à Habitação” para os colaboradores com maior volume de processos e também os “agentes de mudança” para posterior *roll out* à rede. Realizaram-se 5 sessões presenciais (Lisboa, Porto e Leiria) envolvendo cerca de 352 colaboradores das 4 Direções Comerciais. Cerca de 75% dos participantes nas sessões ficaram globalmente satisfeitos com a iniciativa.

A **Escola de Liderança** é direcionada para apoiar os gestores de pessoas através do fortalecimento das melhores práticas de liderança

- Formação sobre o novo sistema de aconselhamento e de gestão do desempenho (Modelo 3D – Diálogo, Desenvolvimento e Desempenho).

Destaques**Modelo 3 – Aconselhamento, Coaching & Feedback**

- No 1.º trimestre de 2018 realizaram-se 48 ações de formação sobre Aconselhamento, *Coaching* e *Feedback* para continuar a suportar a implementação do Modelo 3D. Esta iniciativa abrangeu cerca de 514 colaboradores com responsabilidades de gestão de equipas, durante 2 dias de formação, tendo totalizado cerca de 8.216 horas de formação. Os aspetos mais valorizados pelos participantes foram a capacidade de transmissão de conhecimentos da parte da equipa de formadores externos, que foi clara e sucinta, os conteúdos ricos e ajustados ao contexto e a forte dinâmica das ações.

A **Escola de Gestão e Inovação** esteve focada em apoiar os Programas dirigidos ao Conselho de Administração, sobre temáticas específicas e inovadoras do sector bancário.

- Programa de formação do Conselho de Administração

A **Escola de Auto-desenvolvimento** continuou a introduzir temáticas com interesse e relevância para todos colaboradores.

- Curso de e-learning sobre o Relatório de Sustentabilidade do Grupo Montepio,
- “Seminário de Assédio no Trabalho - Reforçar uma cultura de respeito”

Destaques**Relatório de Sustentabilidade do Grupo Montepio – Uma visita guiada**

Em 2018 foi desenvolvido um curso de e-learning, cujo objetivo consistia em dar a conhecer aos colaboradores do Banco Montepio o fundamento de um Relatório de Sustentabilidade. Foram envolvidos cerca de 2.132 colaboradores de todas as áreas da Instituição e o curso estava organizado em módulos, que abrangiam as seguintes temáticas:

- O que é o relatório de sustentabilidade;
- Por que é que é feito o relatório de sustentabilidade;
- Quais os temas do relatório de sustentabilidade;
- A matriz de materialidade do relatório de sustentabilidade;
- As principais fases de elaboração do relatório de sustentabilidade;
- O papel do colaborador na construção e divulgação do relatório;
- O relatório de sustentabilidade e os ODS (objetivos de desenvolvimento sustentável).

Lusitania

Formação e desenvolvimento de competências

Em 2018 a atividade de formação desenvolveu-se, tanto para colaboradores da Lusitania, como para mediadores.

Cursos e ações formativas em e-learning e presenciais realizados para colaboradores

505 formandos, em 238 ações e 1 580 participações, num total de 12 050 horas

Formação à distância

Nova edição do Curso de Qualificação de Mediadores de Seguros, para 35 formandos, num total de 4 664 horas

Ações para mediadores da Companhia

10 ações, envolvendo 244 pessoas, totalizando 1 365 horas

Lusitania Vida

Em 2018, realizaram-se seis ações de formação, que envolveram 28 colaboradores e 2.377 mediadores (com contrato e ativos). As ações de formação foram as seguintes:

Proteção de dados

Resseguro

Solvência II

IFRS 17

Programação XBRL

Cibersegurança e Ciberrisco

Futuro

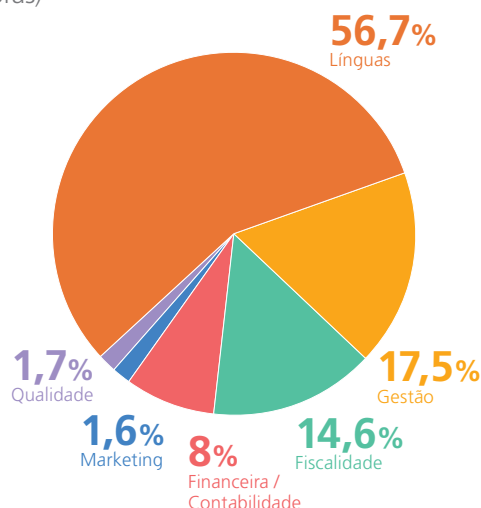
Em 2018, em **matérias regulatórias e de cumprimento**, cultivou-se uma cultura de “*Compliance*”, investindo na formação transversal a todos os efetivos, na temática do cumprimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

No âmbito da **melhoria da qualidade de serviço**, a Futuro transitou para a Norma ISO 9001:2015 e reforçou as competências dos colaboradores quanto aos novos requisitos exigidos por esta norma, nomeadamente em matéria de gestão de risco; na relação com Clientes e na revisão de conceitos e organização/simplificação da informação documentada.

A **formação em língua inglesa**, extensível a todos os efetivos da Futuro é outra área que tem merecido uma boa adesão, ministrada em horário laboral nas instalações da Sociedade, veio dotar os colaboradores de competências que os valorizam em contexto profissional e pessoal. Esta iniciativa está organizada em três níveis distintos: um primeiro grupo no nível “Elementary”; um segundo grupo no nível “Intermediate” e o terceiro grupo mais restrito, que reúne colaboradores que já detêm o domínio da língua, mas que pretendem manter o contacto regular com a língua inglesa. Nos dois primeiros grupos a frequência das aulas é de duas vezes por semana, ficando ao critério do formando a realização de exame final que obedece ao quadro europeu de línguas. O terceiro grupo tem contacto com a língua numa base semanal, sendo acompanhado por professor

com aptidões vocacionadas para grupos mais exigentes. Ainda no âmbito da **valorização das competências académicas** existe na empresa, abertura a financiamento de Pós-graduações e Mestrados. No ano foi finalizada uma Pós-Graduação em Contabilidade e Fiscalidade no ISEG. As horas de formação realizadas durante o ano incidiram sobre os seguintes temas (distribuição considerando o número de horas de formação): Línguas: 56,7%, Gestão: 17,5%, Fiscalidade: 14,6%, Qualidade: 1,7%, Financeira/Contabilidade: 8% e Marketing: 1,6%.

Peso da formação por área
(n.º de horas)



Residências

Projeto *Coaching* e Desenvolvimento de Diretores de Serviços

Foi iniciado um projeto de **coaching executivo**, orientado para o desenvolvimento de competências de liderança, com o objetivo de otimizar a capacidade do líder para alcançar as metas organizacionais. De forma estratégica, a organização, o líder e o coach trabalham em parceria para alcançar aprendizagem e impacto máximos no desenvolvimento pessoal, das equipas e da organização. Desta forma, a Residências Montepio pretendeu suprir as necessidades de desenvolvimento detetadas nos Quadros Diretivos, elevando o seu desempenho a novos patamares e de forma transversal ao longo da organização.

O projeto incluiu 3 workshops num total de 5 dias presenciais e 7/8 sessões individuais de coaching e envolveu nove elementos, prolongando-se por 2019.

Formação Interna – Catálogo e Levantamento de necessidades

Tendo por base as iniciativas formativas realizadas de forma dispersa por todas as Unidades da empresa, iniciou-se a constituição de catálogo de formação interna, que inclui Fichas Técnicas para cada Curso e respetivo Dossier Pedagógico. Para tal, procedeu-se ao levantamento junto de cada unidade de programas, planos e conteúdos formativos, que foram posteriormente organizados por áreas temáticas e se encontram em fase de validação pelo Comité de Qualidade e Gestão de Risco.

Formação Interna – Planos de Formação local

No âmbito da política de Gestão de Compras, valorizam-se os fornecedores que oferecem formação aos colaboradores, nomeadamente na utilização de produtos, equipamentos e materiais, mas também comportamental, como é o caso da gestão do luto e do stress.

Cada unidade tem um plano anual de formação destinado a todos os colaboradores, mas com enfoque nas funções com uma relação mais crítica com os clientes, nomeadamente Ajudantes de Ação Direta, Enfermagem, Fisioterapia. As ações abrangem diversas temáticas, nomeadamente: Higiene e Limpeza dos espaços; a função de Cuidador Formal; Comunicação; Controlo de Infecções; Alimentação dos clientes; Plano de Emergência interno; especificidades do cuidado na demência; Controlo de Infecções; Higienização Pessoal dos residentes; Gestão de conflitos.

Formação Interna – Formação pós-graduada e participação em eventos de divulgação técnica ou científica

Cerca de 65% dos profissionais Ajudantes de Ação Direta possuem à entrada da empresa, formação técnica na área de Geriatria ou Saúde.

Privilegia-se a formação pós-graduada, sendo que 70 profissionais da empresa possuem formação deste nível (entre Mestrados e Pós-graduações). Salientam-se, ao nível das Direções de Unidade, formações Pós-graduas especializadas em Gestão / Administração, Gerontologia e Qualidade de Serviço. Vários Quadros de Gestão de Topo, Diretivos e de Gestão Direta, participaram no III Congresso Nacional de Cuidados Continuados Integrados & I Conferência de Hospitalização Domiciliária, realizado no Porto.

A empresa colaborou com a organização da Conferência “Integração de Cuidados - Cuidar em Casa”, a cargo da Associação Portuguesa das Mutualidades e realizada no Auditório da Associação Mutualista Montepio. O evento contou com a participação como orador do Dr. Carlos Beato, à época, Presidente da Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A.

Formação Interna – Sessões temáticas

Para fazer convergir todo o contexto de colaboradores numa rede interna de contactos e partilha de conhecimento, que fosse simultaneamente um veículo de desenvolvimento cultural, mas também um instrumento de trabalho e uma ferramenta útil para a partilha de informação essencial à atividade, concretizaram-se:

Cinco sessões temáticas, sobre temas de saúde dirigidas ao corpo clínico (médicos e enfermeiros), que envolveram 25 colaboradores;

Doze sessões de formação em temas de manutenção e formação em segurança contra incêndios em edifícios.

Realizou-se, ainda, a 10 de novembro, uma sessão dedicada ao tema das demências – “Um Olhar sobre as Demências”. Decorreu também no dia 19 julho a 1.ª Jornada Técnica para Técnicos de Manutenção das Residências Montepio, em Coimbra.

Gestão de Activos

Formação Instituto Formação Bancária

Excel

Necessidade de os colaboradores terem maior conhecimento do Excel no sentido de se poder desenvolver métodos mais eficientes no dia a dia da atividade da Sociedade.

7

formandos

49

horas de formação

7

horas de formação por colaborador

DMIF II – Nova Diretiva de Mercados e Instrumentos Financeiros II

Obriga a um reforço das competências dos colaboradores ao introduzir um dever de prestação regular de formação, de forma a garantir que estes detêm os conhecimentos necessários para prestar informações adequadas aos clientes. Por outro lado, obriga à adoção de procedimentos internos e políticas que previnam e minimizem conflitos de interesse, de forma a dar cumprimento ao dever de agir no interesse do cliente. São, neste âmbito, alteradas as regras aplicáveis ao pagamento ou receção de remunerações, comissões ou quaisquer benefícios monetários ou não monetários.

4

formandos

520

horas de formação

130

horas de formação por colaborador

Formação de Compliance

1

formandos

72

horas de formação

72

horas de formação por colaborador

Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios

Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

O Regulamento Geral de Proteção de Dados entrou em vigor em 25 de Maio de 2018 e substituiu a diretiva e lei de proteção de dados em vigor. O regulamento obriga a informar acerca da base legal para o tratamento de dados, prazo de conservação dos mesmos e transferência dos mesmos. Todas as políticas de privacidade e textos que prestem informação aos titulares de dados têm de ser revistas.

1

formandos

14

horas de formação

14

horas de formação por colaborador

3. DESEMPENHO

3 081

colaboradores avaliados
Banco Montepio e Lusitania

Em 2018 o Grupo Montepio continuou a ser pautado por iniciativas consideradas estratégicas no domínio da Gestão de Recursos Humanos, das quais se destacam o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, através da implementação de sistemas de gestão de desempenho.

Banco Montepio

O Modelo 3D – o Sistema de Aconselhamento e de Gestão do Desempenho do Banco Montepio – lançado em 2017 é uma ferramenta que tem desafiado os colaboradores a uma reflexão individual sobre o seu desempenho, e que contribui para que essa reflexão seja efetuada em parceria com as respetivas chefias. O foco do processo assenta numa análise do passado e nas necessidades de desenvolvimento do colaborador, para perspetivar e potenciar o futuro.

A matriz do modelo mantém-se assente em três grandes linhas orientadoras que incluem o desenvolvimento dos colaboradores, o acompanhamento do seu desempenho e um processo de diálogo eficaz que se traduza numa verdadeira partilha entre as partes.

Durante o ano de 2018 concluiu-se o ciclo piloto do Modelo 3D, iniciado no final de 2017. Este Ciclo Piloto cumpriu os seus objetivos, uma vez que possibilitou testar e analisar as necessidades de alteração e de ajustamento de um conjunto de especificidades do modelo, bem como identificar pontos que necessitam de melhorias. O Ciclo de 2018 do Modelo 3D iniciou-se na 2.ª metade do ano, tendo sido decidido que seria somente avaliada a componente de competências e reforçada a necessidade da realização de conversas de Aconselhamento entre chefias e colaboradores.

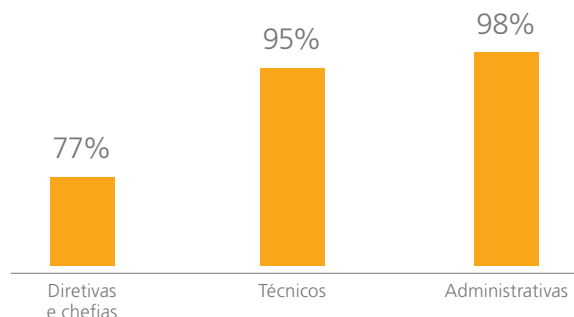
Os indicadores das várias etapas do processo durante o ciclo de 2018 revelaram um índice elevado de participação, tanto da parte dos colaboradores, como das chefias.

Lusitania

Avaliações de Desempenho

Em 2018, 473 colaboradores (94% do total) foram avaliados segundo o Sistema de Gestão de Desempenho. Este processo promove a contínua interação, acompanhamento e aconselhamento dos colaboradores, fomentando o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Percentagem de Colaboradores sujeitos a avaliação de desempenho e desenvolvimento de carreira



Futuro

A empresa tem em vigor um Modelo de Competências que reflete os comportamentos associados a desempenhos superiores e que identifica as competências *Core*, de Gestão e Funcionais. Este modelo serve de base à avaliação da formação. Existe na empresa, uma política de avaliação do cumprimento de objetivos que integra o *follow-up* de objetivos para os Diretores / Gestores de Processo. Para além disso, o orçamento aprovado é monitorizado ao longo do ano e os Processos são avaliados pelos respetivos Gestores.

No final do ano em reunião de revisão do Sistema Integrado de Gestão (SIG), a qual tem a participação do Administrador Executivo e dos Diretores / Gestores de Processo é avaliada a eficácia de cada processo e são implementadas ações de melhoria, ficando o resultado desta ação documentado no Relatório de Desempenho do Sistema.

A Futuro está atenta às aspirações dos seus colaboradores, incentivando a progressão na carreira através da atribuição de responsabilidades de nível superior e de formação especializada e adequada a essas responsabilidades. Acresce ainda, que dada a dimensão da empresa e a especificidade da sua atividade, os colaboradores são estimulados a progredir na carreira proporcionando: Bom ambiente de trabalho; Boa infraestrutura e Formação adequada.

Residências

Gestão e Avaliação do Desempenho

O processo de análise e reformulação do sistema de gestão de desempenho (BDP), iniciado em 2017, conduziu a:

- Reformulação da **Análise e Qualificação de Funções** para Ajudantes de Ação Direta, Supervisão e Enfermagem;

- Criação da função de **Gestor de Cliente**, com vista à substituição gradual da função de Supervisão por esta, que apresenta como maior diferenciador, um foco na promoção da qualidade da experiência de Cliente, na sua interação com a Residência Montepio;
- Criação de um nível intermédio de enfermagem – coordenação de equipa;
- Constituição de portfolio de **Competências Transversais** e respetivos indicadores comportamentais – responsabilidade, trabalho em equipa, foco no cliente e na excelência dos serviços, adaptabilidade e flexibilidade;

- Desenho de todos os formulários e manuais para implementação do processo.

Em 2019 está previsto implementar o processo de reestruturação da arquitetura do sistema de gestão de informação, e tendo-se concluído pela dificuldade de implementar o BDP com as ferramentas atualmente disponíveis, foi decidido aguardar pela implementação de ferramenta digital de gestão do desempenho, para avançar com este processo, na sua forma completa e transversal.

4. BENEFÍCIOS

mais de
50
benefícios a colaboradores

A Política de Recursos Humanos do Grupo Montepio vai muito além do imposto na legislação, o que permite

reforçar o Pilar Social do Montepio junto dos colaboradores, nomeadamente: conciliação trabalho família (ocupação de tempos livres nas férias para os filhos dos colaboradores incluindo a oferta de um acampamento de férias próprio), espírito de pertença alargado ao agregado familiar (Festa de Natal, Convívio Nacional), qualidade dos tempos livres (vários passeios e *workshops*), oferta de várias modalidades de desporto que promovem a saúde e o bem-estar. Em 2018, o Grupo Montepio manteve um conjunto de benefícios aos colaboradores, tendo em vista o seu bem-estar e conciliação entre a vida pessoal e profissional.

Sociais

- Apoio à parentalidade (pagamento de complemento adicional ao subsídio infantil ACT; subsídio apoio familiar; mobilidade / transferências, licenças, horários diferenciados);
- Subsídio de estudo complementar para filhos do 5.º ao 12.º ano de escolaridade e ensino superior;
- Subsídio à aquisição de manuais para filhos que se encontrem matriculados no 1.º, 2.º e 3.º ciclos de escolaridade (Lusitania e Lusitania Vida);
- Apoio psicossocial em situações específicas;
- Protocolos e atividades dos Serviços Sociais;
- Protocolo dos colaboradores do Grupo Montepio.

Bem-estar

- Segurança e saúde no trabalho, com a realização de exames de saúde periódicos e ocasionais, bem como avaliações de risco aos locais de trabalho;
- Atribuição de equipamentos para necessidades ergonómicas especiais;
- Cartão de saúde extensível ao agregado familiar;
- Planos de acompanhamento a colaboradores (apoio de ordem psicossocial, violência doméstica, assaltos, reestruturação de dívidas, etc.);
- Vacinação Anti-Gripal;
- Desenvolvimento de iniciativas de recolha de sangue;
- Cartão Menu;
- Posto médico na Sede e no Porto (Lusitania);
- Seguro de Saúde Lusitania (Lusitania);
- Seguro de Saúde (Lusitania Vida);
- Plano Conforto +(Lusitania);
- Oferta de Iniciativas de Estilo de Vida e Alimentação Saudável;
- Protocolos de Apoio em consultas de Psicologia e Massagens Terapêuticas;
- Acesso a ginásio e oferta de várias modalidades desportivas que promovem a saúde e o bem-estar: *Running*, Basquetebol, Krav Maga, Futebol 11, Futsal, Ginástica, Pilates, Yoga, Orientação e Pesca;
- Participação em Conferências de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Comparticipação da aquisição de medicamentos;
- Ajuda à aquisição de material ortopédico;
- Colaboração com o projeto “Avaliação de Impacto na Saúde de Estratégias do Emprego”, realizado ao abrigo de um protocolo celebrado entre o Instituto de Medicina Preventiva da Faculdade de Medicina de Lisboa da Universidade de Lisboa (IMP-FML/UL), o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge (INSA, IP) e o, então, Alto-Comissariado da Saúde (ACS), 2012-2013;
- Protocolo com farmácia para descontos na aquisição de produtos / medicamentos.

Trabalho / estilo vida

- Protocolos MEO/CP;
- Outros Protocolos (ex: protocolo INATEL);
- Direitos de Utilização doméstica Microsoft;
- Refeitórios (3) e vários espaços para realização de refeições;
- Programas de transportes;
- Concessão do dia de aniversário (Banco Montepio);
- Dias adicionais de férias por antiguidade e de escusa de prestação de trabalho;
- Compensação de feriados trabalhados a 100% (Residências);
- Oferta de Espetáculos, Cultura, Festivals e Viagens;
- Renovação e reabilitação dos espaços de utilização pessoal dos colaboradores, nomeadamente, vestiários, quartos de banho e espaços de refeição (Residências);
- Disponibilização de um conjunto de transportes coletivos na área da Grande Lisboa, para os colaboradores que laboram em locais de trabalho sitos na periferia da cidade (Banco Montepio).

Comerciais e financeiros

- Linha de Crédito exclusiva a colaboradores do Banco Montepio;
- Protocolo Grupo Montepio.

Desenvolvimento

- Reembolso de despesas de educação dos colaboradores (ex.: participação formação pós-graduada, apoio a trabalhadores estudantes);
- Apoio à conclusão de formação superior (estágio ou realização de trabalhos para conclusão de licenciatura, mediante análise casuística e em respeito pelas regras de conduta deontológicas);
- Subsídio de estudo aos trabalhadores-estudantes (Banco Montepio);
- Condições vantajosas em programas específicos de formação pós-graduada (ex: Economia Social, Direito Bancário, Bolsa e Seguros);
- Desenvolvimento de competências pessoais transferíveis (ex: formação para otimismo, educação financeira, gestão de tempo);
- Recurso privilegiado a recrutamento interno;
- Reconhecimento dos recursos humanos internos em processos de recrutamento (Residências);
- Desenvolvimento de competência pessoais através da realização de programas de coaching para gestores de topo (Residências);
- Acompanhamento a colaboradores nomeados (em período de estágio para confirmação), admitidos com período experimental e admitidos em regime de contrato a termo certo.

Práticas de conciliação Trabalho / família

- Programas sociais, recreativos e culturais extensíveis ao agregado familiar (Espetáculos; Concursos e *Workshops* de Fotografia; Aulas de viola; Passeios e viagens recreativas);
- Programas sociais, recreativos e culturais extensíveis ao agregado familiar através da Casa de Pessoal (Lusitania);
- Seminário apoio ao/à cuidador/a informal;
- Promoção de programas de exercício físico;
- Programa de férias para os filhos dos colaboradores – Colónias de férias; Acampamento Jovem, Viagens associadas aos mais novos;
- Programa Educacional “Inglês Jovem”;
- Acordos com estabelecimentos da área educativa.

5. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

102

Acidentes de trabalho com baixa

0

Óbitos

O Grupo Montepio adota uma abordagem holística na promoção da saúde e bem-estar dos seus colaboradores, envolvendo as respetivas famílias e a comunidade envolvente. Para levar a cabo esta linha de orientação, existe no Banco Montepio o Núcleo de Segurança, Saúde e Bem-Estar no Trabalho, que tem como missão tornar mais seguros, mais saudáveis e mais produtivos os locais de trabalho, promovendo o bem-estar, a adoção de estilos de vida saudáveis, e desenvolvendo uma cultura de prevenção de riscos.

A monitorização dos acidentes pelos técnicos da área da Saúde do Trabalho resultou no adequado apoio clínico, tendo ocorrido, em 2018, 51 acidentes de trabalho que resultaram em baixa no Banco Montepio, 3 na Lusitania, 1 na Lusitania Vida e 47 nas Residências.

N.º total de acidentes com baixa

	Feminino	Masculino	Norte	Centro	Sul	Ilhas	Total
Banco Montepio	37	14	11	37	1	2	51
AMM	0	0	0	0	0	0	0
Lusitania	1	2	1	0	2	0	3
Lusitania Vida	0	1	1	0	0	0	1
Futuro	0	0	0	0	0	0	0
Gestão de Activos	0	0	0	0	0	0	0
Residências	44	3	25	22	0	0	47

Banco Montepio

Por forma a contribuir para o bem-estar global dos colaboradores e na ótica de uma cultura empresarial de solidariedade, com uma melhoria na resposta às necessidades dos colaboradores nos planos social e de bem-estar, foi reativada a valência de apoio psicossocial através da intervenção de técnico especializado. Foram efetuadas várias intervenções no âmbito de diferentes necessidades psicossociais, mediante análises casuísticas de dimensão interdisciplinar, contando com profissionais de áreas diversas e soluções customizadas.

Na sequência da realização das Avaliações e Controlo de Riscos Profissionais, são identificadas e encaminhadas situações anómalas nos locais de trabalho e/ou instalações, para respetiva correção. Sempre que se justifique ou que sejam sinalizadas situações de não conformidade, efetuam-se análises ergonómicas individualizadas a postos de trabalho, são propostas medidas para mitigar os riscos detetados e é também assegurada a distribuição de equipamento ergonómico a colaboradores com fatores de risco.

Prevenção de riscos e promoção e vigilância da saúde

Em 2018, destacam-se as seguintes iniciativas, no âmbito da prevenção de riscos e promoção e vigilância da saúde:

- Campanha Anual de Vacinação contra a Gripe Sazonal a todos os colaboradores inscritos, com o objetivo de evitar a propagação da doença no local de trabalho, melhorar a qualidade de vida não só do trabalhador vacinado, mas também de todas as outras pessoas que o rodeiam, o que se traduz num retorno significativo para a redução do absentismo e presentismo;
- Ação comemorativa do dia Mundial da Alimentação promovida em parceria com os Serviços Sociais e o Holmes Place, para avaliação de parâmetros físicos e aconselhamento para um estilo de vida saudável;
- Comemoração do dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho com o início de uma campanha de sensibilização para a prática da Ginástica Laboral, que visa a redução da incidência de doenças ocupacionais e lesões resultantes de movimentos repetitivos ou posturas incorretas;
- Realização de uma avaliação geral dos riscos psicossociais, através de um questionário disponibilizado a todos os colaboradores, no pressuposto de criar um ambiente de trabalho saudável em que os trabalhadores se sentem valorizados, tornando mais positiva a cultura organizacional do local de trabalho com a consequente melhoria do desempenho da Organização;
- Publicação de diversos artigos de Nutrição, Saúde e Bem-Estar, com conselhos e dicas indutoras de práticas e escolhas mais saudáveis.

Sensibilização em primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação de edifícios

Nos meses de junho e julho de 2018, decorreram 8 ações de Sensibilização em Primeiros Socorros, Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios, tendo envolvido cerca de 70 participantes, com responsabilidades de Delegados de Segurança nos edifícios onde exercem a sua atividade profissional. Com estas ações pretendeu-se dotar os formandos de conhecimentos e práticas necessárias para atuar em situações de emergência, sejam acidentes ou doenças súbitas, operar com meios de primeira intervenção perante focos de incêndio e garantir a evacuação de edifícios, salvaguardando também o cumprimento de obrigações legais no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho. O feedback foi bastante positivo, tendo 90% dos participantes ficado globalmente satisfeitos com as sessões formativas, que foram asseguradas por um formador interno certificado.

Lusitania

Medicina no trabalho e acidentes de trabalho

No ano de reporte, a Lusitania continuou a proporcionar aos seus colaboradores um conjunto de serviços regulares médicos e de enfermagem, no âmbito da medicina curativa. Com efeito, em Lisboa foram realizadas 426 consultas e no Porto 192 consultas.

6. COMUNICAÇÃO

3

novos meios de comunicação com colaboradores implementados

A comunicação com colaboradores é um meio essencial para o Grupo Montepio desenvolver a sua estratégia de Recursos Humanos, permitindo um contacto direto e contínuo com cada colaborador. O Grupo tem vindo a investir em novos meios de comunicação, integrando a componente tecnológica para a criação e melhoria das suas plataformas de comunicação com colaboradores.

Banco Montepio

Modernização da Intranet

O primeiro trimestre de 2018 foi marcado pelo início da modernização da intranet corporativa. Os colaboradores do Banco Montepio podem agora aceder a toda a informação de suporte ao negócio numa plataforma que cruza comunicação, colaboração e produtividade, potenciando a comunicação bidirecional. Mais do que um “portal do colaborador”, a intranet é agora um mundo que liga colaboradores e instituição.

Encontro M – Skype Calls Semanais

De modo a reforçar e a diversificar a comunicação dedicada ao negócio, foi lançada no primeiro quadrimestre de 2018 a iniciativa ‘Encontro M: Skype calls semanais’, um canal direto com os responsáveis das temáticas abordadas. Trata-se de um ciclo de encontros semanais via Skype, com a duração de 30 minutos, cuja gravação é disponibilizada na intranet corporativa.

encontro M
Skype calls semanais

A Semana num minuto

A iniciativa 'A semana num minuto', lançada no início de 2019, chega ao e-mail dos colaboradores do Banco Montepio todas as segundas-feiras, logo pela manhã, e reúne todas as notícias e documentos de normativo publicados na semana anterior, com ligação direta para os conteúdos. À semelhança de outras inovações, 'A semana num minuto' foi pensada para tornar a comunicação mais fluida e acessível, sugestão saída dos focus groups internos realizados.

Residências

Newsletter interna

Em 2018, foi lançada a newsletter interna da empresa, que já conta com três edições. São apresentados aos colaboradores notícias da empresa, informação de liderança e gestão e estatísticas. Procura-se a participação ativa de todas as Unidades, com vista à promoção do envolvimento e partilha das melhores práticas.

7. VOLUNTARIADO CORPORATIVO

764

Voluntários colaboradores
e reformados

62

Entidades abrangidas

63

Ações de voluntariado

O Programa de Voluntariado Corporativo é uma das bandeiras mais emblemáticas da responsabilidade social do Grupo Montepio. Procura abranger todos os colaboradores e reformados do Grupo e estende a sua atuação por todo o país e regiões autónomas. Todas as ações desenvolvidas estão alinhadas com os ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) e atua nas áreas social, ambiental, proteção animal e cultural, com projetos próprios como o PIS (Projeto de Intervenção Social), os Jantares Comunitários e os Pequenos Arranjos, entre outros, trabalhando na comunidade para servir as pessoas das comunidades.



**VOLUNTARIADO
CORPORATIVO**
Solidariamente consigo

O ano de 2018 foi marcante para o Programa de Voluntariado, nomeadamente pela adesão às duas principais redes mundial e europeia de voluntariado (IAVE e CEV/EVEN), que valeu uma presença efetiva como Júri da Capital Europeia de Voluntariado 2020, e o recebimento do Diploma de Reconhecimento em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, atribuído pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

Em 2018 realizaram-se um total de 63 ações de voluntariado (coletivo e de competências) que contaram com a participação de 764 colaboradores e reformados do Grupo Montepio. O programa de voluntariado coletivo abrangeu 62 entidades, de norte a sul do país, e contou

com a participação de 726 voluntários.

De referir a realização da 6.ª edição do Dia do Voluntariado do Grupo Montepio que abrangeu, em simultâneo, 54 ações de voluntariado, em 31 locais diferentes e que contou com a participação de 604 voluntários, e que permitiu apoiar organizações da economia social para benefício dos seus clientes e da comunidade em geral.

Em termos do voluntariado de competências é de destacar a participação na Carta da Diversidade, nos Grupos de Trabalho do Fórum e da Comunicação, a presença de uma colaboradora voluntária no Café Memória de Castelo Branco e ainda a participação de 37 voluntários do Grupo Montepio nos programas da Júnior Achievement Portugal, que permitiu estabelecer a ponte entre a teoria aprendida nas escolas e a prática, e que atuaram como exemplos a seguir pelas crianças e jovens das escolas envolvidas, marcando positivamente o percurso académico dos alunos do ensino básico e dando apoio ao vários jovens empreendedores, do 12º ano, com o programa "A Empresa", onde desenvolvem ideias de negócios, criando miniempresas, e apresentando-as a potenciais investidores, de forma a desenvolverem as suas capacidades de apresentação em público.

INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE



oferecemos soluções de poupança,
proteção e saúde

INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE

90

Projetos apoiados

1 251

Milhares de euros
em apoios concedidos

900

Milhares de euros afetos a apoios
concedidos para projetos próprios

Desempenho 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Promover o crescimento da AMM como uma das maiores mutualidades da Europa	Investimento na divulgação e formação dos diversos <i>stakeholders</i> no domínio mutualista e na área da responsabilidade social	Artigos publicados sobre mutualismo e economia social	52	109	●
		Artigos publicados sobre responsabilidade social	6	2	●
		Participações sobre mutualismo e economia social em conferências (intervensões e posters)	6	8	●
		Participações sobre responsabilidade social em conferências	5	11	●
		Iniciativas formativas na área da economia social	5	2	●
		Audiência da Revista Montepio [%]	ND	3	-
		Referências à AMM nos meios de comunicação [#]	ND	4.119	-
	Assunção das funções de principal financiador e mediador do setor social da economia	Valor Total dos apoios e financiamentos concedidos [€]	1.300.000	1.251.200	●
		Valor Médio dos apoios e financiamentos concedidos [€]	15.000	13.902	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI ¹	META	RESULTADO	
Consolidar o Grupo Montepio como a maior organização da economia social em Portugal	Reforço da intervenção da AMM como promotora da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação [#]	7	7	●
		Número de projetos com avaliação de impacto [#]	25	19	●
		Projetos de promoção e avaliação do impacto [#]	20	19	●
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e start ups da economia social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	60	30	●
		Projetos inovadores e sustentáveis apoiados [#]	25	19	●
		Níveis de recordação e de notoriedade [%]	ND	ND	-
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/promovidas pela AMM [%]	ND	1%	-
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	ND	7.616.215	-
		Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade da AMM [#]	ND	227	-
Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética	Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira	Ações presenciais de Educação Financeira [#]	3	1	●
	Política de acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida às instalações do Banco Montepio	Acessibilidades às atmosferas m em Lisboa e Porto	100%	100%	●
COOPERAÇÃO					
Reforçar as relações e a rentabilização de recursos internos	Desenvolvimento de iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo	Iniciativas e projetos de responsabilidade social com outras empresas do grupo	5	4	●
Desenvolver uma cartografia da solidariedade	Identificação das boas práticas na economia social	Identificação e acompanhamento das boas práticas na Economia Social	25	19	●
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção	Revisão atualista da intervenção com ganhos de eficiência a partir da rentabilização de recursos	Projetos apoiados em parceria com outros investidores sociais	12	7	●
Fortalecer as redes de parceria internas e externas	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável	Ações desenvolvidas ao nível do grupo Montepio (transversais) em matérias de desenvolvimento sustentável	2	1	●
	Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres	Parcerias com entidades congéneres e integração do Grupo Montepio em redes congéneres externas	10	9	●
	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da economia social	Protocolos e Parcerias com Associações Empresariais	ND	20	-
		Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da ES	8	10	●

¹ KPI = Key Performance Indicator
ND – Não definido

Principais iniciativas desenvolvidas

A Fundação alinhou a sua atividade com as transformações internas do Grupo Montepio, procurando garantir a coesão em torno do tema da sustentabilidade e assegurando a participação ativa em organizações nacionais e internacionais. A Estratégia da Fundação considera quatro linhas de orientação estratégica (LOE), em torno das quais os projetos e os programas da Fundação se desenvolvem.

Promover respostas económicas, sociais e ambientais inovadoras e sustentáveis

OBJETIVOS GERAIS

- Apoiar técnica e financeiramente projetos nas áreas da solidariedade, saúde, educação e formação, numa ação complementar e não substitutiva do Estado;
- Contribuir para a sustentabilidade dos projetos;
- Promover a qualidade global das organizações nomeadamente, fomentar a capacitação dos dirigentes e quadros técnicos das organizações.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Cidadania; Comunidade; Deficiência; Educação/Formação, Empregabilidade; Envelhecimento; Inclusão Social; Infância e Juventude; Saúde.

PROJETOS PRÓPRIOS DA FUNDAÇÃO

- Projeto Frota Solidária;
- Programa FACES;
- Prémio Voluntariado Jovem.

Apoiar a dinamização da cidadania ativa e da inovação social

OBJETIVOS GERAIS

- Estimular a participação cívica das organizações de economia social e a sua democracia interna;
- Sensibilizar a comunidade em geral para os domínios do mutualismo, cidadania, voluntariado, ambiente e educação financeira.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

Comunidade; Deficiência; Envelhecimento; Educação e Formação, Infância e Juventude; Capacitação.

LINHAS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DA FUNDAÇÃO

OBJETIVOS GERAIS

- Garantir uma distribuição mais equitativa dos recursos da Fundação;
- Aprofundar a relação de proximidade com a comunidade e com as outras entidades do grupo, aproveitando as sinergias locais;
- Aumentar o conhecimento sobre a realidade do país e fomentar a resolução local dos problemas.

OBJETIVOS GERAIS

- Divulgar e consolidar a política de Responsabilidade Social Externa do Grupo Montepio;
- Divulgar a missão, valores e fins da Fundação;
- Contribuir para a consolidação e disseminação da política de Responsabilidade Social externa do Grupo.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

- Responsabilidade social e cidadania corporativa;
- Comunidade;
- Voluntariado.

Consolidar a intervenção em todo o território nacional através da cooperação com parceiros locais

Reforçar o papel da Fundação como protagonista da Responsabilidade Social Externa do Grupo Montepio

Eficiência e impacto dos programas e dos projetos de responsabilidade social

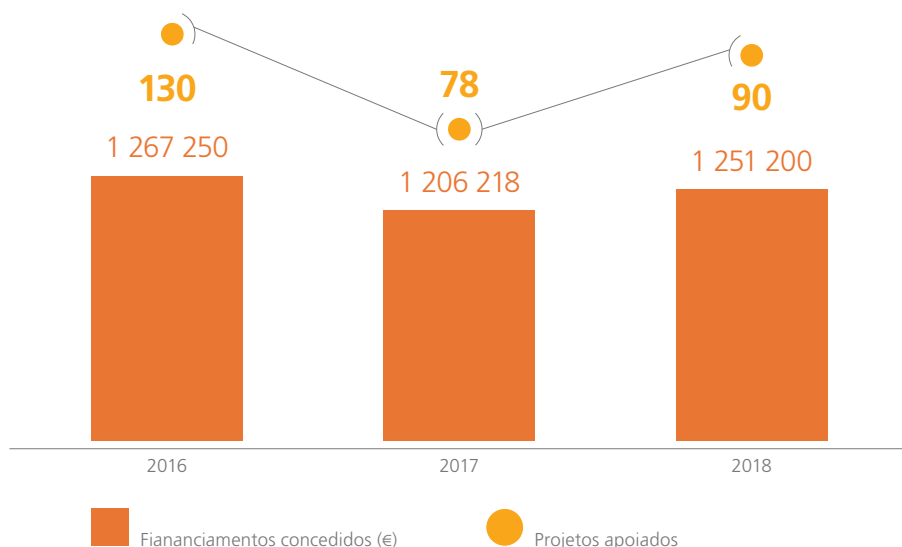
Em 2018, a Fundação recebeu 364 solicitações. Destas, apenas 124 se enquadraram nos objetivos de atuação, tendo merecido análise, deliberação do Conselho de Administração e resposta por parte da Fundação.

Além destas 364 solicitações espontâneas, há que referir ainda 263 candidaturas recebidas para o projeto Frota Solidária e 148 candidaturas recebidas para o programa

FACES – Financiamento a Apoio para o Combate à Exclusão Social.

No ano de reporte foi aplicado um valor total de 1 251 200 euros, que financiaram um total de 90 projetos no âmbito do Plano de Ação definido. Face ao ano transato, registou-se um ligeiro aumento quer no valor total concedido pela Fundação quer no número total de projetos apoiados. O valor médio por projeto apoiado registou uma ligeira diminuição, para 13 902 euros, face ao valor de 15 464 euros registado em 2017.

Projetos e apoios concedidos



Valor Médio Financiamentos Concedidos



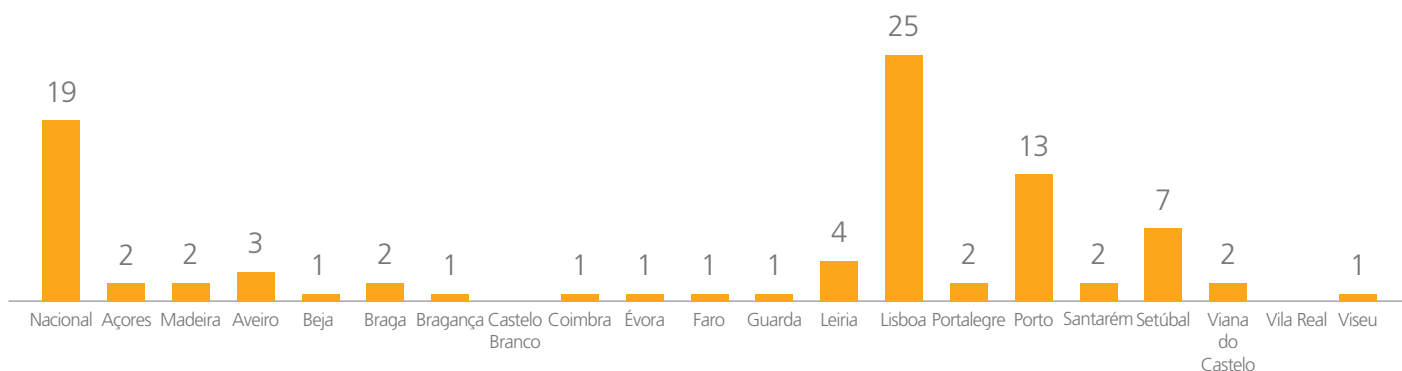
Verifica-se que existem dois distritos apenas (Castelo Branco e Vila Real) que não foram abrangidos com o apoio financeiro da Fundação.

Apesar da atividade da Fundação procurar estender-se a todo o território nacional, numa tentativa de combater a interioridade e os desequilíbrios do desenvolvimento, verifica-se a existência de um menor número de pedidos e de candidaturas provenientes de distritos do interior.

Tal facto poderá dever-se ao próprio número de instituições aí localizadas, acrescida de uma menor propensão para efetivar pedidos de apoio por parte dessas instituições.

A Fundação tem procurado contrariar esta situação apostando em programas de capacitação destas organizações nas áreas de comunicação, gestão, sustentabilidade ou avaliação de impacto.

Distribuição geográfica dos apoios concedidos em 2018

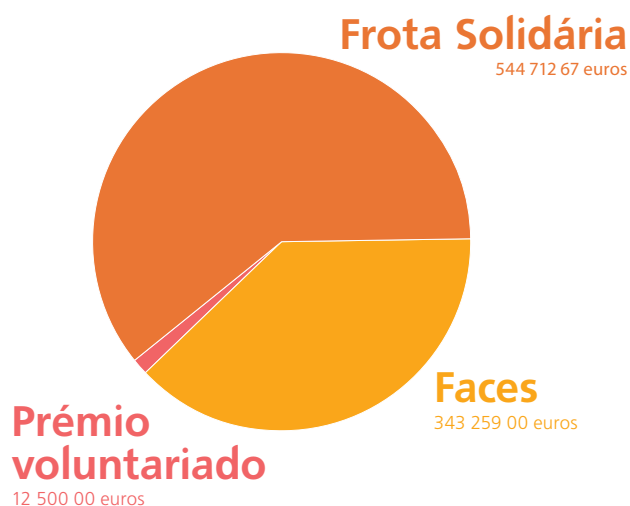


Projetos próprios da Fundação

Em 2018, a Fundação Montepio afetou um montante de 900 472 euros a projetos próprios, como seja a Frota Solidária, o programa FACES – Financiamento e Apoio à Exclusão Social e o Prémio Voluntariado Jovem. Este valor foi superior ao valor total afeto a estes projetos em 2017 (838 084 euros) devido ao facto do programa FACES ter financiado um valor total de 343 259 euros em 2018, superior ao valor global que financiou em 2017, de 278 648 euros.

O projeto Frota Solidária foi, à semelhança de anos anteriores, o projeto que alocou um valor maior do total dos recursos afetos a projetos próprios e do próprio orçamento da Fundação. O valor aplicado nesta iniciativa representou cerca de 60,5% do total dos projetos próprios da Fundação e cerca de 43,5% do total dos financiamentos concedidos.

Valor afeto a projetos próprios da Fundação



Projeto da Frota Solidária

A Frota Solidária é um dos projetos mais relevantes da Fundação que, através do apoio à mobilidade, contribui para a redução das desigualdades. Efetivamente, ao contribuir para a facilitação do transporte das pessoas em situação de maior vulnerabilidade e dependentes das organizações da economia social, a Fundação contribui para uma maior inclusão social, sentimento de pertença e participação efetiva na vida da instituição e da comunidade. Desde 2008, e ao longo de 11 edições, a Fundação já entregou 203 viaturas adaptadas a organizações da economia social com o objetivo de garantir o transporte dos utentes, colmatando, deste modo, uma necessidade imperiosa para as organizações e que não beneficia de linhas de financiamento.



Em 2018, foram selecionadas 21 entidades que espelham diversas áreas de intervenção, diversas subfamílias da economia social e diversos distritos.

Dando preferência, naturalmente, às entidades mais carenciadas, não deixaram de ser valorizados outros critérios de seleção, como a interioridade e a existência de uma relação de parceria com a Fundação e com outras entidades do Grupo Montepio.





Distribuição das candidaturas finalistas por área geográfica



A Frota Solidária foi alvo de um estudo de avaliação do seu impacto social em 2018, cujos resultados serão devidamente analisados em 2019, podendo daí resultar algumas alterações ao nível do funcionamento das próximas edições.

Programa Faces - Financiamento e Apoio para Combate à Exclusão Social

O programa FACES possui três linhas de financiamento destinadas a apoiar projetos de intervenção social que promovam a empregabilidade das pessoas com deficiência (FACES 1), a autonomização ou regresso à família de crianças e jovens em situações de risco (FACES 2) e respostas inclusivas para famílias vulneráveis e pessoas sem abrigo (FACES 3).

Na segunda edição do programa FACES, foram recebidas 148 candidaturas, tendo sido selecionados 19 projetos que, à semelhança do que se verificou na primeira edição, apresentavam metodologias inovadoras, assentes em parcerias e com sustentabilidade a longo prazo.

A Fundação afetou um total de 343 259 euros aos 19 projetos selecionados, o que resultou num valor médio de 18 066 euros por projeto apoiado.



Entidade	Distrito	Área	Projeto	Valor (em euros)
Centro de Educação Especial Rainha D. Leonor	Leiria	Deficiência	Lavandaria da Rainha (FACES 1)	23 640
Associação Conversa Amiga Funchal	Madeira	Comunidade	Cacifos Solidários (FACES 3)	12 900
Casa dos Choupos - Cooperativa Multisectorial de Solidariedade	Aveiro	Deficiência	Linhas com Rosto (FACES 1)	23 412
KAIRÓS - Cooperativa Incubação de Iniciativas de Economia Solidária	Açores	Infância e Juventude	ProVOCA: Promover Vocações e Inclusão pela Cultura (FACES 2)	25 000
APSA - Associação Portuguesa de Síndrome de Asperger	Lisboa	Infância e Juventude	Construindo o futuro transformando vidas (FACES 2)	25 000
JRS Portugal - Serviço Jesuíta aos Refugiados Associação Humanitária	Lisboa	Comunidade	CRIA – Capacitação para Refugiados e Imigrantes da Academia (FACES 3)	25 000
BIPP - Inclusão para a Deficiência Associação	Lisboa	Deficiência	Semear na Terra (FACES 1)	19 800
Inovar Autismo - Associação de Cidadania e Inclusão	Setúbal	Comunidade	Eu faço parte _ Projeto de inclusão de crianças e jovens com autismo (FACES 3)	23 658
Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado de Montijo e Alcochete (CERCIMA)	Setúbal	Deficiência	Cercima Sabores (FACES 1)	14 379
Centro Social Paroquial da Charneca	Lisboa	Comunidade	GalinheiraSabi (FACES 3)	24 706
Raríssimas - Associação Nacional de Deficiências Mentais e Raras	Lisboa	Deficiência	Limpeza sobre rodas (FACES 1)	1 710
Centro Comunitário Paroquial da Ramada	Lisboa	Comunidade	Ateliers de Ocupação – GeraCor (FACES 3)	2 910
Associação do Porto de Paralisia Cerebral	Porto	Deficiência	Pega & Come (FACES 1)	25 000
CEIFAC - Centro Integrado de Apoio Familiar de Coimbra	Coimbra	Comunidade	Sabão com Arte (FACES 3)	10 045
ASAS	Porto	Infância e Juventude	Projeto GruA – Grupos para Autonomia (FACES 2)	17 500
Associação LEQUE	Bragança	Deficiência	Desinstitucionalizar para Trabalhar - (FACES 1)	16 251
ANPAR - Associação Nacional de Pais e Amigos Rett	Setúbal	Deficiência	Capacitar para empregar (FACES 1)	10 528
Associação Fazer Avançar	Leiria	Comunidade	Replicação do SPEAK, projeto de integração social de famílias vulneráveis (migrantes e refugiadas) de capacitação para a empregabilidade (FACES 3)	25 000
Orfeão de Leiria Conservatório de Artes	Leiria	Infância e Juventude	Face to face (FACES 2)	16 820

Prémio Voluntariado Jovem

O Prémio Voluntariado Jovem, criado em 2010, foi sofrendo diversas alterações ao longo dos anos, mantendo, no entanto, a intenção de promover e divulgar o voluntariado jovem através do estímulo à apresentação de projetos inovadores nas áreas da solidariedade e saúde, economia social, educação e formação.

Como principal objetivo, o Prémio Voluntariado Jovem pretende potenciar o trabalho entre entidades de cariz público, privado e da sociedade civil, incentivando o encontro, a participação e a partilha de boas práticas, a troca de olhares e saberes, entre jovens e entidades de vários pontos do país.

“Olhar, Refletir, Planear e Agir”, foi o mote desta edição do Prémio Voluntariado Jovem, num desafio à ação local a partir de um olhar e pensamento global. A iniciativa decorreu no Conjunto Habitacional do Mineiro, em São Pedro da Cova, Gondomar, nos dias 18 e 19 de janeiro de 2019.

Durante dois dias, quatro equipas de jovens voluntários desenvolveram projetos para reabilitar o bairro gondomarense e melhorar a vida dos moradores. No final, as quatro equipas apresentaram as suas propostas ao júri do Prémio Voluntariado Jovem Montepio. A ideia vencedora foi produzida pela equipa do Instituto Madre Matilde, na Póvoa do Varzim, e responde a um dos anseios do bairro: ter um campo de futebol. O Instituto Madre Matilde foi assim a organização vencedora da 8.ª edição do Prémio Voluntariado Jovem (de 2018).



PROJETOS DESENVOLVIDOS EM PARCERIA

Área de intervenção: Comunidade

Projeto Cuidar Melhor

O projeto Cuidar Melhor, que engloba a dimensão Café Memória, continuou a merecer apoio da Fundação Montepio. Este projeto resulta de uma parceria entre a Fundação Montepio, a Fundação Calouste Gulbenkian, a Associação Alzheimer Portugal e o Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa, aos quais se associaram as empresas Sonae Sierra, a Lusitânia Seguros e os municípios de Cascais, Oeiras e Sintra.

Um dos objetivos do projeto consiste na criação de gabinetes técnicos pluridisciplinares. Atualmente, continuam a funcionar cinco gabinetes que prestam serviços de informação, encaminhamento, apoio jurídico, formação e serviços clínicos. Durante o ano 2018, os cinco gabinetes realizaram 623 atendimentos a cuidadores familiares e efetuaram 443 serviços clínicos.

Relativamente à sensibilização da comunidade para o tema das Demências, a equipa do projeto Cuidar Melhor realizou, em 2018, 25 ações de sensibilização, com 753 participantes. De igual forma, foram realizadas 15 ações de formação, 11 das quais dirigidas a profissionais e 4 dirigidas a familiares. Estas ações formativas reuniram, no total, 164 participantes.

No que respeita ao desenvolvimento do conceito “Memory Café” (local de encontro para pessoas com problemas de memória ou demência e seus familiares, para partilha de experiências e suporte mútuo), no final de 2018, estavam a funcionar 19 Cafés, que reuniram 860 participantes e 4 029 participações, maioritariamente de cuidadores de pessoas com demência, assim como 220 convidados, tendo colaborado um número alargado de voluntários que prestaram 5 737 horas de voluntariado.

Em 2018, com o objetivo de tentar chegar às populações que vivem fora dos grandes centros urbanos, foi, ainda, criado o “Café Memória Faz-se à Estrada”. Esta iniciativa consiste na aplicação inovadora de um modelo assente na itinerância, para ir ao encontro de comunidades mais desfavorecidas do ponto de vista social e geográfico, perspetivando informar e sensibilizar estas comunidades para a problemática das demências, de forma descontraída e informal. No primeiro ano, realizaram-se 24 sessões, com cerca de 800 participantes.



Área de intervenção: Deficiência

CRIDEM – Concurso de artes plásticas produzidas por pessoas com deficiência intelectual

A Fundação apoiou o CRIDEM, um evento promovido pela APPACDM Porto e que conta com a parceria da Fundação Manuel António da Mota e da Fundação Montepio. Em 2018, concorreram 68 instituições, apresentando 201 obras de arte criativa nas cinco categorias do concurso: Pintura, Desenho, Escultura, Têxteis e Tapeçaria e outras expressões plásticas.

A presente edição contou com o Alto Patrocínio da Presidência da República, tendo estado presente na sua inauguração, Sua Excelência o Presidente da República, Senhor Doutor Marcelo Rebelo de Sousa.

Além dos prémios CRIDEM, absolutos e por áreas temáticas, foi atribuída uma distinção especial ao atelier criativo cujos trabalhos mais se distinguiram - Prémio Maria Lutegarda.

Na exposição de 2018, participou Creahm Bélgica, um convidado estrangeiro, que exibiu obras de artistas com deficiência intelectual que trabalham em ateliers.



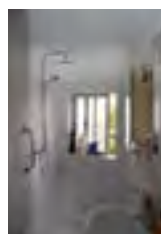
Protocolo com a Mobilidade Positiva

A Fundação manteve o apoio ao projeto Mobilidade Positiva. Este, nasceu de um protocolo entre a Fundação Manuel António da Mota, a empresa Mobilidade Positiva e a Fundação Montepio, e tem como objetivo proporcionar a pessoas individuais com necessidades específicas um conjunto de serviços únicos e inovadores na área da mobilidade e da acessibilidade, denominados “Solução Mobilidade Positiva”.

A Solução Mobilidade Positiva constitui uma resposta integrada que identifica, projeta, implementa, executa e gere soluções no âmbito dos produtos de apoio/ajudas técnicas e de mobilidade e acessibilidade na esfera habitacional.



Antes



Depois

No ano de 2018, foram apoiados 6 pedidos de beneficiários com uma situação clínica grave que, através deste projeto, melhoraram as suas condições de vida.

Área de intervenção: Envelhecimento

Parceria com AMPMV - Associação Mais Proximidade Melhor Vida

Em 2018, a Fundação manteve o apoio à AMPMV, instituição tem como objetivo atenuar a solidão e o isolamento da população idosa residente na Baixa de Lisboa e na Mouraria. Esta associação apoia atualmente 120 pessoas idosas, dedicando-se igualmente ao desenvolvimento de projetos culturais, ações e campanhas de sensibilização para questões como a dos Direitos da Pessoa Idosa.

Distingue-se pela filosofia do “ageing in place”, com respeito pela autonomia e vontade dos seus beneficiários, pelo trabalho em rede e pela metodologia de intervenção, que é a do acompanhamento de proximidade, adaptado às necessidades, aos interesses e às potencialidades individuais de cada beneficiário. Procura partilhar boas práticas junto de outras instituições e profissionais no terreno através, por exemplo, do seu Programa de Formação de Voluntários e dinamização de outros eventos formativos.

Em 2018, a AMPMV colaborou no Dia do Voluntariado

Corporativo do Grupo Montepio, através da intervenção em 4 habitações de idosas beneficiárias da AMPMV, ao nível da pintura, limpeza e organização de roupeiros e armários, onde estiveram envolvidos 14 voluntários do Grupo Montepio.

Também, em 2018, comemorou o seu 4º aniversário e contou com o apoio de 9 Voluntários Grupo Montepio no transporte e acompanhamento de beneficiários. De igual forma, de forma a assinalar a quadra natalícia, Beneficiários, Voluntários, Associados e alguns Parceiros AMPMV reuniram-se na Festa de Natal AMPMV, onde estiveram presentes 7 voluntários do Grupo Montepio.

Área de intervenção: Educação e formação

Academia Ubuntu

Em 2018, a Fundação concedeu um apoio à Academia Ubuntu promovida pelo IPAV – Instituto Padre António Vieira que no ano de reporte sofreu um grande incremento, ao assinalar o centenário do nascimento da sua figura inspiradora, Nelson Mandela.

A Fundação Montepio acompanhou a visita à Cidade do Cabo, onde foram estabelecidos profícuos contactos com líderes locais e onde se criaram as condições de parceria para a disseminação da filosofia Ubuntu em diversos países. Graças aos apoios dos parceiros portugueses, foi possível alargar a rede, que já está presente em Moçambique, Guiné, Colômbia, Filipinas e Venezuela.

No dia 18 de julho, o Grupo Montepio acolheu a conferência que assinalou o centenário e contou com oradores internacionais de grande prestígio, que salientaram o potencial dos princípios de Mandela para a construção da paz e das pontes entre os povos e organizações.



Área de intervenção: Infância e Juventude

Projeto “Roda Viva”

A Fundação apoiou o projeto Roda Viva, promovido pela Associação de Solidariedade Social do Alto da Cova da Moura (ASSACM) numa parceria de 3 anos. Esta iniciativa visa combater a pobreza, promovendo a igualdade e o desenvolvimento social da população mais desfavorecida. A ASSACM, com base numa ação que tem como objetivo o desenvolvimento local, pretende na sua atuação libertar os seus utentes de constrangimentos sociais, garantindo o seu desenvolvimento pessoal e social, tendo, para tal, definidas áreas específicas de intervenção: Educação, Imigração, Formação, Cultura, Recreio e Desporto.

Neste sentido, a ASSACM atua em prol da comunidade do bairro, nomeadamente famílias/indivíduos/jovens/crianças com baixos rendimentos, baixa escolaridade, precariedade laboral e com dificuldades ao nível da integração social. Com este projeto agiu-se ao nível de variáveis que implicaram o desenvolvimento local, nos domínios da pobreza multidimensional, particularmente na questão das crianças do bairro que estão mais expostas ao flagelo do insucesso e do abandono escolar.

Projeto “Bolsas de Estudo CCC”

A Fundação continuou a apoiar o projeto Bolsas de Estudo CCC, criado em 2013, pela Associação Corações com Coroa. Este projeto, apoiado pela Fundação desde o seu início, tem como objetivo garantir o percurso educativo de jovens raparigas estudantes, com idades compreendidas entre os 15 e os 25 anos, que vivem em contexto económico e social desfavorecido. Desde o início do projeto, o apoio da Fundação Montepio já permitiu a continuidade dos estudos a seis jovens.

Projeto “Promover o Desenvolvimento Infantil”

A Fundação manteve o apoio à Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso (FNSBS), no âmbito do projeto “Promover o desenvolvimento infantil”, apoio este que foi essencial para a prestação de cuidados de saúde a estas crianças e jovens e permitiu suportar cerca de 90,1% dos custos da FNSBS junto destas crianças e jovens.

Este apoio permitiu a continuação da vigilância de saúde de 29 crianças/jovens das Casas do Gil, do Mar, da Ameixoeira e Maria Droste, a vigilância de saúde de 6 novas crianças/jovens acolhidas nessas Casas e a vigilância de saúde de 8 novas crianças/jovens acolhidas nas 5 Casas das Aldeias de Crianças SOS.

Este projeto pretende colmatar os problemas de crianças que são retiradas do ambiente familiar e acolhidas temporariamente em instituições; detetar precocemente atrasos e alterações de desenvolvimento, visando a intervenção precoce e a reparação; tratar e aplicar de imediato os programas terapêuticos necessários, fortalecendo a sua saúde e resiliência e proporcionar ações de educação/formação para a saúde aos cuidadores destas crianças.

Área de intervenção: Capacitação

A Fundação Montepio deu continuidade ao apoio à Liga dos Bombeiros Portugueses para 10 Bolsas de Estudo do curso de extensão universitária em Emergência e Proteção Civil, no âmbito da promoção e desenvolvimento da ética e da responsabilidade social da organização. Destaca-se também o apoio dado à UDIPSS de Santarém para a capacitação na área da ancianidade e idosos institucionalizados no âmbito do projeto formativo “Colaborador e Organização: A importância de alinhar pensamentos”, envolvendo cuidadores não formais de cerca de 25 instituições.

Associação Mutualista Montepio

Para além dos projetos acima referidos, merecem ainda referência, no domínio da “capacitação”, outros projetos que emergiram da ação da Fundação Montepio nesta área de atuação e que, embora financiados pela Associação Mutualista Montepio, através do Gabinete de Responsabilidade Social, se justifica referenciá-las no presente relatório.

GEOfundos

A GEOfundos disponibiliza, numa plataforma digital, todas as oportunidades de financiamento de financiadores públicos e privados, locais, nacionais e internacionais, para as Entidades da Economia Social e Empreendedores sociais portugueses. É uma plataforma online única e inovadora que permite um acesso simples, rápido e customizado a oportunidades de financiamento e ferramentas de capacitação à Economia Social.

Lançada em maio de 2016, a GEOfundos surge de uma iniciativa conjunta da Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação EDP, Associação Mutualista Montepio, Fundação PT e CASES às quais se associa o consórcio operacional constituído pelo IES-SBS, TESE, Stone Soup Consulting e Call to Action.



A GEOfundos é reconhecida a nível nacional e internacional como uma boa prática de filantropia de impacto, pelo exemplo na cooperação e partilha de recursos entre financiadores privados, que permitiu a criação deste projeto de inovação social.

A GEOfundos iniciou o seu processo de internacionalização em Itália, em março de 2018, através de um franchising social realizado em parceria com a Fondazione Triulza. O objetivo do franchising GEOfundos é alargar o número de utilizadores da plataforma a outros países promovendo um maior impacto social de forma sustentável.

A GEOfundos, em 2018, investiu na formação “Sobre como elaborar candidaturas de sucesso a oportunidades de financiamento” e, desta forma, cumpriu um dos propósitos subjacentes à sua criação, capacitar as Entidades da Economia Social, e, em simultâneo, aumentou a notoriedade da Plataforma GEOfundos.

Projeto Comunicatorium

A AMM apoia, desde 2016, o Programa Comunicatorium, no âmbito da capacitação das organizações da economia social, que visa o desenvolvimento de um processo de formação específica no domínio da comunicação através do acesso à plataforma Comunicatorium.

Esta Plataforma tecnológica vem dar uma resposta inovadora às necessidades das organizações, ajudando-as na construção de uma estratégia de comunicação e no tratamento da informação de uma forma estruturada e sistemática que apoia a divulgação e comunicação das instituições, permitindo angariar mais associados, investidores e clientes.

A Associação CAIS, o CEIFAC – Centro Integrado de Apoio Familiar de Coimbra, a Fundação Ross McDonald e o NECI – Núcleo Especializado para o Cidadão Inclusivo (Lagos) foram as quatro instituições que, em 2018, beneficiaram deste programa de capacitação.



TURNAROUND Social - Programa Criar Valor(ES)

A AMM apoiou, em 2018, o Programa Criar Valor-ES, em parceria com a Turnaround Social, que é um programa de capacitação para organizações da economia social que visa a adequação de competências de liderança, comunicação, inovação e marketing.

Em 2018 ficou concluída a 2.ª edição do Programa Criar Valor-ES, em que foram abrangidas oito IPSS, indicadas pelas UDIPSS (União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social) de Braga e de Viana do Castelo.

APQ - Associação Portuguesa de Qualidade (APQ)

O Protocolo celebrado, em 2015, com a APQ, que objetiva o financiamento de um Programa de Certificação da Qualidade - Sistema de Gestão da Qualidade, baseado no Modelo de Certificação EQUASS Assurance, beneficia organizações da economia social, no âmbito da capacitação da economia social. Com este financiamento, pretende-se incrementar a capacitação das organizações da economia social, na área da certificação da qualidade.

Em junho de 2018, a entidade selecionada para a 2.ª edição deste Programa, Comunidade Vida e Paz – Centro Terapêutico de Fátima, concluiu com sucesso este esquema europeu de certificação.

A Associação Vale de Acór, entidade selecionada para a 3.ª edição deste Programa iniciado em fevereiro de 2018, encontra-se atualmente em fase de consultoria, estando prevista a Auditoria Prévia (validação) para a primeira quinzena de maio de 2019, a qual antecede o processo de conclusão da certificação – Auditoria de Certificação, previsto para a 2.ª quinzena de junho de 2019.



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Programa de Impacto Social

A AMM tem vindo a apoiar o Programa Impacto Social com o objetivo de capacitar as organizações da economia social para a medição e demonstração do impacto social das suas intervenções, com o recurso à metodologia SROI (Social Return on Investment).

Este programa é desenvolvido em parceria com a Fundação Montepio, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social e a 4Change.

Em 2018 este programa criou a Comunidade de Impacto Social, com o objetivo de diversificar a tipologia e origem geográfica das organizações da economia social envolvidas, envolver mais entidades do setor público, aumentar a acessibilidade de recursos de capacitação, e encorajar a colaboração entre entidades. A Comunidade de Impacto conta já com 113 adesões.

O Programa Impacto Social permitiu ainda a participação de 104 instituições nos Webinars de capacitação, sendo que apenas 10 serão beneficiadas com a prototipagem (capacitação intensiva).



APEE – Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social

Em 2018 foi dada continuidade ao financiamento do Prémio de Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social, promovido pela APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial, que permitiu a realização da sua 4.^a edição, tendo sido reconhecidas a seguintes organizações:

Instituição Particular de Solidariedade Social “Os Pioneiros” – Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Cáritas - Ilha Terceira, e Biovilla.



Protocolos existentes com universidades

A AMM apresenta os seguintes protocolos com universidades:

Instituição	Cursos	Alunos 2017/2018	Alunos 2018/2019
Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra	Pós-graduação em Economia Social - Cooperativismo, Mutualismo e Solidariedade	3	4
Instituto Politécnico de Santarém	Mestrado em Gestão de Organizações de Economia Social	3	6*
ISCTE - IULisboa	Mestrado em Economia Social e Solidária	2	5*
Universidade Católica Porto	Pós-graduação em Gestão de Organizações da Economia Social	4	3
ISCSP - ULisboa	Pós-graduação em Economia Social	5	0

*Inclui os alunos no segundo ano do mestrado

Banco Montepio

Cartão + Vida

Este cartão permite o envolvimento dos clientes do Banco Montepio no apoio dado a entidades da economia social de âmbito nacional que atuam na área social ou da saúde. O valor atribuído às instituições beneficiárias do Cartão + Vida resulta de uma dotação orçamental do Banco Montepio, por via do valor apurado dos pontos batch do Cartão + Vida.

A efetivação do valor atribuído às instituições conta com o envolvimento da Fundação na gestão das verbas a atribuir semestralmente e na seleção das organizações beneficiárias. Em 2018 as entidades beneficiárias foram a AID – Ação e Integração para o Desenvolvimento Global, a Nuvem Vitória, a CEDEMA – Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Mentais Adultos e a APPDA – Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo – delegação do Norte.

Lusitania

Assumindo um papel de Responsabilidade Social, com apoio nas mais diversas áreas, a Lusitania tem-se associado a várias instituições, nas áreas de apoio à Comunidade, Desporto, Cultura e Ambiente. Como Mecenaz da Cultura manteve também ao longo de 2018, o apoio aos principais Museus do País.

Em alguns casos, a Lusitania apoia as instituições através de ofertas de seguros, ou pela oferta de materiais e presença nos os eventos.

Instituições Beneficiadas	Comunidade	Desporto	Cultura	Ambiente
Acreditar	•			•
AFID	•			
Cuidar Melhor	•			•
Ass. Mais Proximidade Melhor Vida	•			
Nuvem Vitória	•			
Apoio à Vida	•			
Fundação Montepio	•			
Fundação do Gil	•			
Fundação de Jesus	•			
Grace	•			
Apoio à Vida	•			
Voluntários da Leitura	•			
IPDJ	•			
Impossible Runners		•		
CNC		•		
Super Açor		•		
Let's GO Run		•		
Corrida do Pelicas		•		
Corrida Montepio		•		
CNF		•		
Clube Oriental do Pechão		•		
Clube Ténis Montemor-o-Novo		•		
Academia Marinha			•	
Academia Nacional Belas Artes			•	
Direção Geral do Património Cultural - DGPC			•	
Direção Regional de Cultura do Centro - DRCC			•	
Direção Regional de Cultura do Norte - DGCN			•	
Centro Cultural de Belém			•	
Museu da Presidência			•	
Instituto Superior de Agronomia			•	
Folgatur				•

Em 2018 o grande patrocínio apoiado pela Lusitania foi a 1.ª Regata de Portugal, um evento com apoio do talento nacional e com o objetivo de criar uma maior proximidade juntos dos Clientes, sob o lema “Junte-se ao Mar de Portugueses”.

Futuro

No âmbito da sua política de responsabilidade social, a Futuro distribuiu em 2018 donativos a instituições que atuam na esfera social, educativa e ambiental, num total de 13 213 €. Foram contempladas as seguintes instituições: Apoio à Vida, Aprender em Parceria A PAR, Associação Hípica Terapêutica de Cascais e MONTIS - Associação de Conservação da Natureza.

Em campanhas junto dos clientes divulgou o apoio da Sociedade Gestora a iniciativas de cariz ambiental, associando a ações de marketing realizadas durante o ano, um donativo a favor da Montis - Associação de Conservação da Natureza, com o objetivo de serem adquiridos terrenos florestais e assegurar a sua gestão, em prol da defesa da biodiversidade. A Montis, dedica-se à gestão direta de terrenos e conservação da biodiversidade, gerindo a recuperação dos sistemas naturais, dando primazia a espécies autóctones.

Campanha “Proteção da reforma e do ambiente”

Esta campanha que decorreu no 1.º trimestre assinalou o 30.º Aniversário da Futuro e promoveu a defesa do ambiente, convidando os nossos clientes a proteger a sua reforma através da subscrição mensal de unidades de participação de alguns fundos de pensões geridos pela Futuro, protegendo também o ambiente, na medida em que a Futuro em função da subscrição contribuiu com um donativo para a compra de terrenos, que são geridos pela Associação Montis.

Campanha “Cuide da sua reforma e preserve o futuro”

No 2.º trimestre a Futuro apelou ao reforço dos investimentos para a reforma, premiando os clientes com um voucher para crédito de unidades de participação e fazendo novamente um donativo à Montis para compra e gestão de terrenos, com vista à defesa do meio ambiente.

Ainda na mesma linha, a Futuro apadrinhou, ao longo do ano, o projeto OKAPI (o Okapi é um animal exótico em perigo de extinção), desenvolvido pelo Jardim Zoológico de Lisboa, e em contrapartida obteve a possibilidade de efetuar duas ativações de marca e oferecer ingressos no Zoo aos seus clientes.

PROMOVER O AMBIENTE



promovemos boas práticas
ambientais para preservar o planeta

PROMOVER O AMBIENTE

77 347_{GJ}

Consumo de eletricidade

9 610_{tCO₂}

Emissões de Âmbito 1 e 2

302_t

Consumo de papel

Desempenho 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI¹	META	RESULTADO	
PROMOÇÃO AMBIENTAL					
Reduzir a pegada ecológica	Medição da pegada ecológica	Consumo de eletricidade (kWh)	-2%	-1,3%	●
		Redução do consumo de combustíveis (%)	-3%	-1,3%	●
		Redução do Consumo de papel (%)	-3%	-6,4%	●
		Emissões de CO2 – diretas (ton)	-3%	2.104	-
		Emissões de CO2 - indiretas (ton)	-2%	4.592	-
		Emissões de CO2 em eventos	-	-	-
	Desmaterialização de comunicação	Ações para redução do consumo de papel	2	2	●
		Clientes com documentação digital	385.000	511.000	●
		Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital	N.A.	3	-
		Digitalização e atualização dos produtos	Implementação do projeto de abertura de conta online	95%	●
		Iniciativas de transformação digital	Sim	Lançamento de novas iniciativas de transformação digital	-
		Transformação do suporte de folhetos para suportes digitais	2	50 balcões	●
		Publicação do Preçário em suportes digitais	2	100%	●
	Implementação de medidas de contenção (alteração da frota, utilização do skype e redução de deslocações, redução da fatura energética)	Ações para redução do consumo de eletricidade, combustíveis e deslocações [#]	-	2	-
	Lançamento de campanhas internas de sensibilização para a redução do consumo de luz, água, papel	Campanhas internas para sensibilização ambiental [#]	Elaboração de um plano de campanhas de comunicação	NA	-
Poupanças alcançadas por campanha - consumo de papel, eletricidade [#]		Elaboração de um plano de campanhas de comunicação	NA	-	

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI ¹	META	RESULTADO
Promover boas práticas ambientais no Grupo Montepio	Prática generalizada de processo de reciclagem de plástico, papel e tonners	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos [%]	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos (Em fase de formalização) -
		Aumento do plástico recolhido para reciclagem [%]	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos (Em fase de formalização) -
		Percentagem do papel recolhido para reciclagem face ao papel adquirido [%]	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos (Em fase de formalização) -
		Tonners recolhidos para reciclagem [kg]	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos	Elaboração de um plano de recolha seletiva de resíduos (Em fase de formalização) -
	Oferta de produtores indutores de boas práticas ambientais	Produtos indutores boas práticas ambientais [#]	NA	4 -
Incluir a dimensão ambiental na análise de risco	Priorização de projetos validados ambientalmente e indeferimento de projetos tóxicos	Integração do risco reputacional na <i>framework</i> de gestão de risco;	NA	100% -
		Formação no âmbito do risco operacional e publicação de normativo com vista a melhorar a cultura de risco na instituição.		100% -

¹ KPI = Key Performance Indicator
ND – Não definido

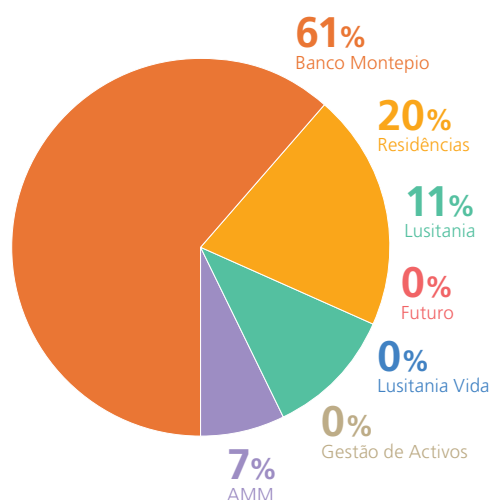
Durante o ano de 2018 o Banco Montepio, a AMM (inclui a Fundação), a Lusitania, a Lusitania Vida, a Futuro, a Gestão de Activos e a Residências deram continuidade à sua intervenção no sentido de mitigar alterações climáticas, promovendo ganhos de eficiência energética, apostando na minimização das emissões de CO₂, diminuindo o consumo de papel e gerindo de forma eficiente os resíduos.

Consumo de energia por empresa

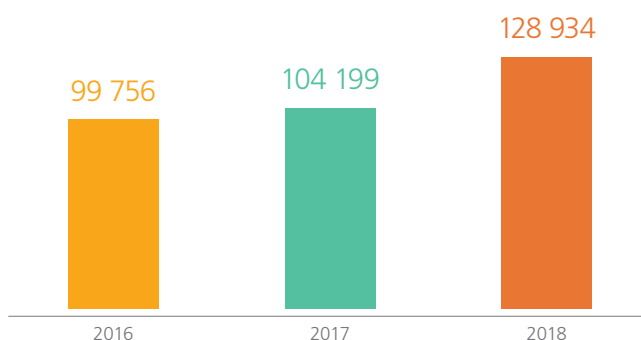
	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	Total
Eletricidade (GJ)	51.443	7.316	6.734	251	-	-	11.604	77.347
Gasolina Frota (GJ)	21	-	-	51	-	-	-	73
Gasóleo Frota (GJ)	26.330	2.048	7.597	628	201	157	344	37.304
Gasóleo equipamentos (GJ)	-	-	-	-	-	-	-	-

	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	Total
Gás natural (GJ)	-	-	-	-	-	-	14.210	14.210
Total consumo Energia (GJ)	77.794	9.363	14.331	930	201	157	26.159	128.934

Consumo total de energia por empresa



Consumo total de energia nos últimos três anos (GJ)



Nota: o âmbito dos consumos dos anos anteriores foi alterado, para permitir comparabilidade com o reportado em 2018.

Em 2018, o consumo de eletricidade, registou um aumento de cerca de 5% comparativamente a 2017. De igual forma, verificou-se um aumento de 24% no consumo de combustível da frota.

Fatores de Conversão

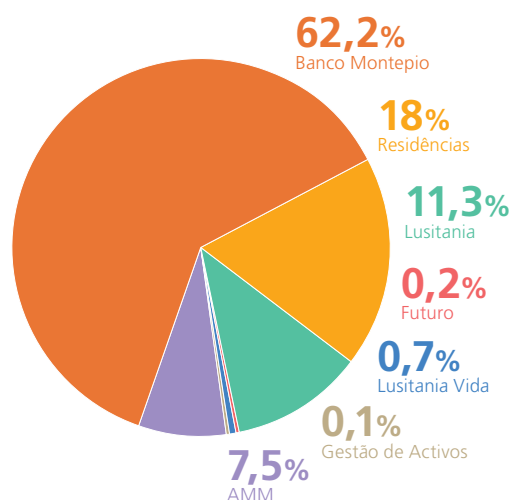
Energia	Unidade	Fator	Fonte
Eletricidade	GJ/kWh	0,0036	International Energy Agency – Basic Conversions
Gasóleo	Densidade (Kg/l)	0,837	APA (2014) - Tabela dos valores de densidade dos combustíveis (2013)
	PCI (GJ/t)	42,6	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016
Gasolina	Densidade (Kg/l)	0,7475	Decreto-Lei n.º 142/2010, de 31 de dezembro
	PCI (GJ/t)	44	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016
Gás Natural	PCI (GJ/Nm³)	0,03844	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) (2013) (http://www.apambiente.pt/_zdata/DPAAC/CELE/tabela_PCI_FE_FO_2013.pdf)

Preço por litro - Gasolina	1,58	Fonte: http://www.precoscombustiveis.dgeg.pt/default.aspx?cn=6176AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA - Para a gasolina foi considerada a média ponderada de Gasolina 95 - Para gasóleo foi considerada a média ponderada de Gasóleo (simples)	Consultado a 18 de Abril de 2019
Preço por litro - Gasóleo	1,39		
Preço por kWh - Eletricidade	0,22	Fonte: https://www.pordata.pt/Europa/Pre%C3%A7os+da+electricidade+para+utilizadores+dom%C3%A9sticos+e+industriais+(Euro+ECU)-1477 - Valor utilizado de Portugal, relativo a valores domésticos	Consultado a 26 de Junho de 2019

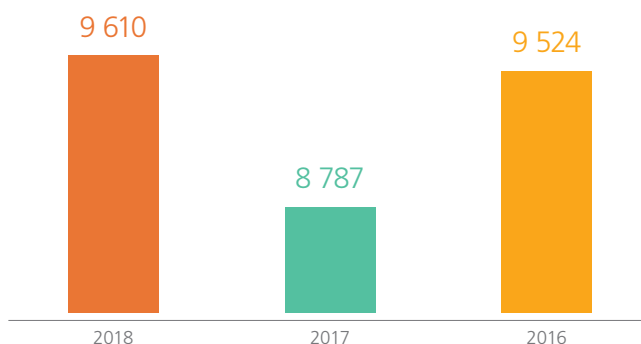
Emissões de Âmbito 1 e Âmbito 2 por empresa

	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	Total
EMISSIONES ÂMBITO 1								
Gasolina da frota automóvel (t CO2e)	1,45	-	-	3,56	-	-	-	5,03
Gasóleo da frota automóvel (t CO2e)	1.951	152	563	47	15	12	24	2.763
Gás natural (t CO2e)	-	-	-	-	-	-	797	797
Gás propano (t CO2e)	-	-	-	-	-	-	-	-
Emissões diretas de GEE (t CO2e)	1.952	152	563	50	15	12	821	3.565
EMISSIONES ÂMBITO 2								
Eletricidade (t CO2e)	4.021	572	526	20	0	0	907	6.045

Emissões totais por empresa



Emissões totais nos últimos três anos (GJ)



Nota: o âmbito das emissões dos anos anteriores foi alterado, para permitir comparabilidade com o reportado em 2018.

O Banco Montepio é a empresa que detém maior representação tanto nas emissões de Âmbito 1 como 2, sendo sensivelmente responsável por 62% das emissões totais. Em oposição, a Futuro e Gestão de Ativos são a que menor percentagem de emissões tem associadas.

Fatores de Conversão

Energia	Unidade	Fator	Fonte
Eletricidade	kg CO2/GJ	78,2	International Energy Agency (2015) - CO2 Emissions from Fuel Combustion (pág.II.64)
Gasóleo	kg CO2/GJ	74,1	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016 (pg. 189)
Gasolina	kg CO2/GJ	69,3	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016 (pg. 189)
Gás Natural	(kg CO2/GJ)	56,1	APA (2018) Portuguese National Inventory Report on Greenhouse Gases 1990-2016 (pg. 189)

Consumo de papel por empresa

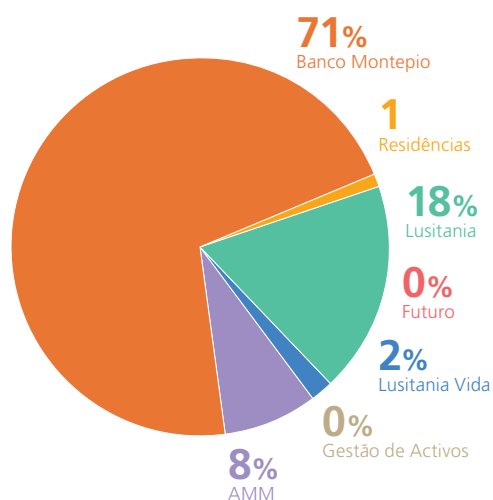
	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	Total
Consumo total de Papel (t)	213,45	24,44	54,22	4,71	0,88	0,33	4,13	302,16

Metodologia

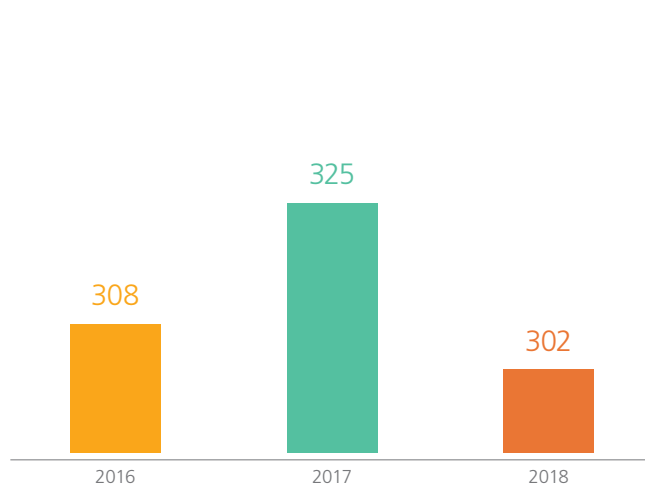
Lusitania Vida

Cálculo do consumo de papel em tonelada através da média europeia do preço por resma de papel.
 Fonte: <https://www.statista.com/statistics/613749/average-price-for-din-a4-paper-in-selected-countries-europe/>
 Gráfico Average consumer price for DIN A4 paper in selected European countries in 2014 (in euros per 500 sheets).

Consumo total de papel por empresa



Consumo total de papel nos últimos três anos (t)



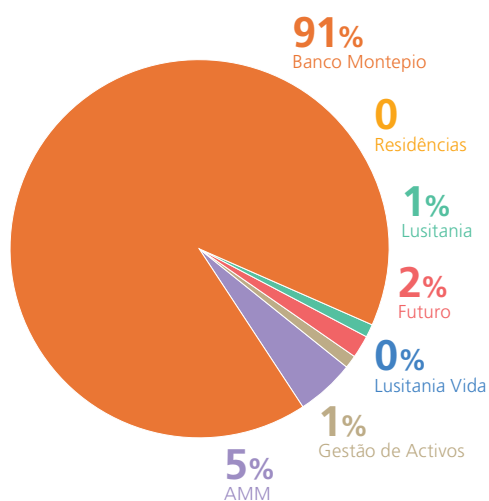
Nota: o âmbito dos consumos dos anos anteriores foi alterado, para permitir comparabilidade com o reportado em 2018.

O consumo total de papel em 2018, registou um aumento de 14% face a 2017.

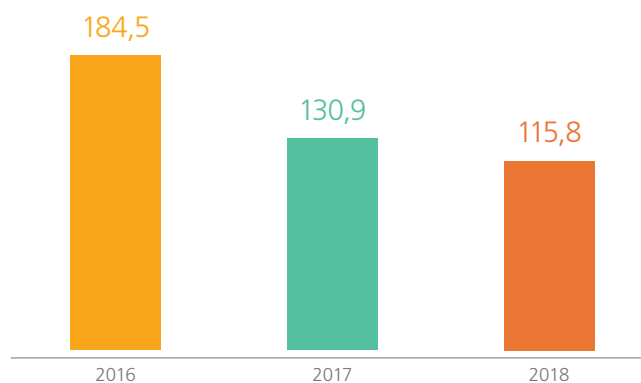
Resíduos por empresa

	Banco Montepio	AMM	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências	Total
Recolha de papel, tonners, cassetes VHS (t)	99,8	5,0	5,8	-	2,6	0,8	-	108,2
Lâmpadas (SILIAMB) (t)	0,0	0,0	0,1	-	0,0	0	-	0,1
Recolha contentores asséticos (Cannon) (t)	0,7	0,2	0,5	-	0,0	0	-	1,3
Outros (especificar) (t)	0,2	0,029	0,0	-	0,0	-	-	0,6
Resíduos totais produzidos (t)	100,7	5,2	6,4	-	2,6	0,8	-	110,2

Resíduos totais produzidos por empresa



Total dos resíduos produzidos nos últimos três anos (t)



Nota: o âmbito produção de resíduos nos anos anteriores foi alterado, para permitir comparabilidade com o reportado em 2018.

A grande maioria dos resíduos produzidos são considerados não perigosos tendo como destino final a valorização. Em 2018, registou-se uma redução de 12% dos resíduos produzidos face a 2017, o que corresponde a menos 15,1 toneladas de resíduos no Grupo.

Principais iniciativas desenvolvidas

Banco Montepio

O Banco Montepio, por forma a aumentar a eficiência energética, na perspetiva da adequada utilização dos recursos e da consequente redução de custos, adotou um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

Medidas adotadas

Informática

Virtualização de servidores com redução do consumo energético;

Substituição de infraestruturas *core (hardware)* por equipamentos com maior eficiência energética.

Colocação de lâmpadas LED de baixo consumo em espaços onde operam serviços centrais do Banco Montepio;

Instalações

Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente;

Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) no Edifício da Rua Castilho, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente.

Materiais

Aumento, face a 2017, da adesão à documentação digital via NET24 (12,02% para clientes particulares e 16,98% para clientes empresa) e consequente diminuição do correio externo;

Gradual desmaterialização dos documentos de Movimento Diário de Balcão (MDB) e do processo de abertura de contas, em substituição do formato de papel;

No mesmo âmbito, o Banco Montepio iniciou um projeto de desmaterialização de processos com vista nomeadamente à redução de consumos de papel e energia.

Projeto de desmaterialização de processos

Projeto

O projeto assenta na recolha de assinaturas sob a forma digital, através de dispositivos tablet, que permitem simultaneamente ler o documento e capturar a imagem que servirá de comprovativo para o cliente.

Desmaterialização de processos, com eliminação da impressão e circulação de papel;

Melhoria da jornada e experiência do cliente;

Agilização do tratamento processual, contribuindo para melhoria do serviço prestado e redução de custos;

Objetivos

A implementação deste projeto incorpora outros ganhos de natureza intangível;

Posicionamento da marca Montepio com uma imagem de modernidade e inovação;

Preocupação ambiental, contribuindo para redução da pegada ecológica;

Acompanhamento das melhores tendências de mercado, indo ao encontro das expectativas dos clientes.

Projeto de desmaterialização de processos

Resultados

Diminuição do consumo de papel nos processos e operações contemplados no referido projeto (abertura/manutenção de clientes e de contas à ordem; certificados de operação de movimentos instruídos ao Balcão), tendo por base a quantidade de operações desmaterializadas, a poupança de papel terá atingido um valor de ≈ 1.500.000 folhas;

Redução do gasto de consumíveis ligados à geração de documentos em suporte papel (são exemplos, os toners de impressoras e as pastas de arquivo).

Próximos passos

Alargamento progressivo destas funcionalidades a mais processos de negócio (abertura de contas de Depósito à Ordem de Empresas e operações de crédito).

Adicionalmente, o Banco Montepio tem em vista a implementação num futuro próximo de viaturas elétricas e híbridas na sua frota.

Projeto de viaturas elétricas

Projeto

O Grupo Montepio pretende adotar viaturas elétricas na frota, sendo que está previsto acabar com as viaturas tradicionais e avançar para uma solução de viaturas elétricas para o Grupo.

O objetivo deste projeto é que em 2022 toda a frota do Grupo Montepio - 789 viaturas - seja elétrica, entre motores híbridos plug-in e 100% elétricos.

Objetivos

Estas medidas terão um impacto significativo em termos ambientais, que se traduz numa redução de cerca de 60% de combustível, o correspondente a uma redução de 562 mil litros/ano.

Esta redução medida em termos de pegada ecológica, corresponde a uma redução de 1.485 toneladas de CO₂.

Redução da carga fiscal que atualmente se aplica através de tributação autónoma, que incide sobre a totalidade das despesas anuais de cada viatura.

Resultados

Redução dos custos globais em cerca de 20%, em 2022, quando toda a frota for eletrificada.

Próximos passos

Criação de postos de carregamento nos estacionamento dos Edifícios Montepio - vão ser efetuados trabalhos de preparação na componente ligada às instalações elétricas dos Edifícios, tal como a montagem de pontos de carregamento (wall box) para que cada utilizador tenha as condições para carregar a sua viatura.

Lusitania

A Lusitania atua no sentido de mitigar o seu impacto nos recursos naturais, promovendo a eficiência energética, apostando na minimização das emissões de carbono, diminuindo o consumo de papel e gerindo de forma eficiente os resíduos.

Medidas adotadas

Sede e Outros Edifícios

- Continuação da conversão de sistemas de iluminação para tecnologia LED;
- Substituição da iluminação de emergência/segurança por armaduras LED;
- Instalação de interruptores de movimentos em circuitos de iluminação em zonas de circulação;
- Gestão centralizada com tabelas horárias de funcionamento e monitorização, com controlo de iluminação, climatização, ventilação, etc.;
- Substituição dos sistemas VRV-AVAC por sistemas de maior eficiência energética/frigorífica.
- Redução do consumo de plástico, nomeadamente ao nível de pratos, talheres e copos;
- Substituição das garrafas de água de plástico por garrafas de vidro;
- Estão a ser tomadas medidas para redução de papel higiénico, toalhetes e produtos de limpeza;

Balcões

- Instalação de sistemas de iluminação e climatização atuais e eficientes (equipados sempre que possível/compatível com iluminação de tecnologia LED).

Futuro

A Futuro aposta interna e externamente na promoção de práticas ambientais, incentivando os clientes à tomada de decisões de investimento ligadas à defesa do ambiente, promovendo campanhas que confirmam a proteção da reforma e do ambiente. Em simultâneo transmite aos seus colaboradores uma cultura de preocupação com a preservação dos recursos naturais.

Medidas adotadas

Sede

- Cultura de redução/eliminação de papel com a implementação de software para “Gestão Documental” desde 2001;
- Em fase de implementação, a migração do software de gestão documental “Fortis” para uma nova versão (Officeworks), constituindo assim um upgrade no serviço a disponibilizar aos clientes internos;
- Adoção gradual de extratos digitais para a maioria dos clientes da Futuro, que subscrevem unidades de participação dos fundos de pensões geridos;
- Criação e reforço de funcionalidades do Netfuturo, um portal de acesso online para empresas clientes dos fundos, que visa prestar informação de forma mais transparente e de fácil acesso;
- Acesso online para consulta, a alguns clientes particulares, o qual será gradualmente alargado a todos à medida que a plataforma for evoluindo tecnologicamente;
- Desenvolvimento no site da Futuro da possibilidade de subscrição e reforço dos fundos online;
- Substituição dos copos de plástico por copos de papel.

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" – ESSENCIAL

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	3. Grupo Montepio - um projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio Pág. 21 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Págs. 80-94	V
102-3	Localização da sede	R. Áurea, 219-241, 1100-062 Lisboa	V
102-4	Localização das operações	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-26	V
102-5	Propriedade e natureza legal	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio Pág. 21	V
102-6	Mercados servidos	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-26	V
102-7	Dimensão da organização	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-26 Página inicial de cada capítulo	V

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão			Localização/Omissão														Ver.	ODS	
			AMM		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Gestão de Activos		Residências				
			M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
102-8	Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores	Tipo de Contrato	Permanentes	5	14	1.816	1.650	239	263	12	19	18	12	3	8	341	36	V	8
			Temporários	1	2	39	41	0	0	0	0	1	0	0	1	151	17		
		Tipo de Emprego	Tempo integral	6	16	1.855	1.683	238	263	12	19	19	12	3	9	491	53		
			Tempo parcial	0	0	1	8	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0		
		Região	Norte	0	0	592	507	88	87	1	2	0	0	0	0	153	10		
			Centro	6	15	1.022	968	20	22	11	17	19	12	3	9	63	10		
			Sul	0	1	176	150	129	151	0	0	0	0	0	0	276	33		
			Ilhas	0	0	65	66	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0		
102-9	Cadeia de fornecedores	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Cadeia de Fornecedores Pág. 26														V			
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.														V			
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Gestão de Risco Págs. 43-50														V			
102-12	Iniciativas externas	1. Representações Externas e Compromissos Subscritos Págs. 8-11														V			
102-13	Membro de associações	1. Representações Externas e Compromissos Subscritos Pág. 8-11														V			
ESTRATÉGIA																			
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	Pág. 3														V			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	3. Grupo Montepio - um projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio Pág. 21 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Págs. 80-94														V			

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Ética e Integridade Págs. 50-51 3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Missão, Visão, Valores e Estratégia Págs. 21-25	V 16
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Apesar de o Montepio já ter alguns mecanismos que permitem detetar comportamentos não éticos (por exemplo através das auditorias internas e do gabinete de procuradoria do cliente), não existe um mecanismo formalizado. 4. Estratégia de Responsabilidade Social – Ética e Integridade Págs. 50-51	V 16
GOVERNANCE			
102-18	Estrutura de <i>governance</i>	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-19	Delegação de autoridade	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-21	Consulta a <i>Stakeholders</i> sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	5. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 52-61	V
102-22	Composição do mais alto órgão de <i>governance</i> e dos seus comités	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42 Relatório e Contas da AMM 2018 – Órgãos Associativos Pág. 3 Relatório e Contas do Banco Montepio 2018 – Órgãos Sociais Págs. 10-11 Relatório e Contas da Futuro 2018 – Órgãos Sociais Pág. 1 Relatório e Contas da Lusitania 2018 Pág. 5 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Sistema de Governação Pág. 15 Relatório e Contas da Gestão de Activos 2018 Pág. 2	V
102-23	Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório e Contas da AMM 2018 – Órgãos Associativos Pág. 3 Relatório e Contas do Banco Montepio 2018 – Órgãos Sociais Págs. 10-11 Relatório e Contas da Lusitania 2018 Pág. 5 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Sistema de Governação Pág. 15 Relatório e Contas da Futuro 2018 – Órgãos Sociais Pág. 1 Relatório e Contas da Gestão de Activos 2018 Pág. 2	V
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de <i>governance</i>	Estatutos Montepio Geral Associação Mutualista – Eleições Págs. 15-17 Relatório e Contas do Banco Montepio 2018 – Regras aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do órgão de administração e à alteração dos estatutos da sociedade Pág. 570 Relatório e Contas da Lusitania – Modelo de Governo Pág. 136 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Sistema de Governação Pág. 15 Estatutos da MGA Pág. 10, 17	V

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
102-25	Conflitos de interesse	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais e Gestão de Riscos Págs. 35-50 Estatutos Montepio Geral Associação Mutualista – Disposições Gerais Págs. 17-20 Relatório e Contas do Banco Montepio 2018 – Revisão do Regulamento de Comunicação de Irregularidades (Whistleblowing) e alteração da Política de Conflito de Interesses Págs. 533 Relatório e Contas da Lusitania 2018 – Ética e Integridade Pág. 138-139 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Requisitos de Qualificação e Idoneidade Pág. 16 Sustentabilidade 2018 – Contributo da Futuro para o relatório de sustentabilidade do Grupo Montepio Código de Conduta Pág. 22 Política De Gestão De Conflitos De Interesses, publicada no site da AMM: https://www.montepio.org/wp-content/uploads/2018/03/Politica-Conflito-de-interesses-externa-2.pdf	V
102-26	Funções do mais alto órgão de <i>governance</i> na definição de objetivos, valores e estratégia	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de <i>governance</i>	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	4. Estratégia de Responsabilidade Social – Órgãos Sociais Págs. 35-42	V
102-32	Papel do mais alto órgão de <i>governance</i> no Relatório de Sustentabilidade	O Comité de Responsabilidade Social é responsável pela análise e aprovação formal do Relatório de Sustentabilidade. O Gabinete de Responsabilidade Social é responsável pela elaboração do Relatório e por garantir que todos os aspetos materiais são abordados.	V
102-35	Políticas de remuneração	Relatório e Contas AMM 2018 – Custos com Pessoal Pág. 84 Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Págs. 172 a 173 Relatório e Contas Lusitania 2018 – Gastos com Pessoal Pág. 89 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Pág. 16 Relatório e Contas da Futuro 2018 – Gastos com Pessoal Págs. 51-52 Relatório e Contas Gestão de Activos 2018 – Custos com Pessoal Pág. 34-36	V
102-36	Processo para determinar a remuneração	Relatório e Contas AMM 2018 – Custos com Pessoal Pág. 84 Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Págs. 172 a 173 Relatório e Contas Lusitania 2018 – Gastos com Pessoal Pág. 89 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Pág. 16 Relatório e Contas da Futuro 2018 – Gastos com Pessoal Págs. 51-52 Relatório e Contas Gestão de Activos 2018 – Custos com Pessoal Pág. 34-36	V
102-37	Envolvimento de <i>Stakeholders</i> na remuneração	Relatório e Contas AMM 2018 – Custos com Pessoal Pág. 84 Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Págs. 172 a 173 Relatório e Contas Lusitania 2018 – Gastos com Pessoal Pág. 89 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Pág. 16 Relatório e Contas da Futuro 2018 – Gastos com Pessoal Págs. 51-52 Relatório e Contas Gestão de Activos 2018 – Custos com Pessoal Pág. 34-36	V

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS			
102-40	Lista dos grupos de Stakeholders	5. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs.52-61	V
102-41	Acordos coletivos de trabalho	Colaboradores abrangidos por acordos coletivos de trabalho: - Banco Montepio: 100% - AMM: 0% - Lusitania: 99% - Lusitania Vida: 100% - Futuro: 0% - Gestão de Activos: 0% - Residências: 0%	V 8
102-42	Identificação e seleção de Stakeholders	5. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 52-61	V
102-43	Abordagem de envolvimento com Stakeholders	5. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 52-61 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.67-79 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas RELAÇÃO COM O CLIENTE Satisfação de clientes Págs.83-94 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.97-99 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.105-109 12. Sustentabilidade na empresa Residências Principais iniciativas desenvolvidas Gestão de Reclamações Págs.115-116	V
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos Stakeholders	5. Envolvimento com <i>stakeholders</i> Págs. 52-61 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.67-79 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas RELAÇÃO COM O CLIENTE Satisfação de clientes Págs.83-94 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.97-99 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs.105-109 12. Sustentabilidade na empresa Residências Principais iniciativas desenvolvidas Gestão de Reclamações Págs.115-116	V
PRÁTICA DE REPORTE			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório e Contas AMM 2018 Participação financeira da Caixa Económica Pág. 40 Relatório e Contas do Banco Montepio 2018 – Estrutura do grupo Pág. 18 Relatório e Contas Lusitania 2018 – Notas anexas às demonstrações financeiras Pág. 37 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2018 – Atividade e Desempenho Pág. 8 Relatório e Contas da Futuro 2017 – Identificação da entidade Pág. 25 Relatório e Contas Gestão de Activos 2018 – Notas às demonstrações financeiras Pág. 23	V
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-47	Lista dos tópicos materiais	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
102-48	Reformulação de informação	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-49	Alterações no relatório	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-50	Período de reporte	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-51	Data do relatório mais recente	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-52	Ciclo de relatórios	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	Sobre este Relatório Págs. 3-6	V
102-54	Opção “de acordo” com os GRI Standards	Este relatório foi preparado de acordo com os Standards GRI e responde à opção “essencial”.	
102-55	Índice de conteúdo GRI	Presente tabela.	
102-56	Verificação externa	Sobre este Relatório Págs. 3-6	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da organização. Com relação direta com o Desempenho Económico, o tema “Desempenho Económico/Criação de valor” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).	V
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com o desempenho económico (ver capítulos: 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados; 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores; 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania; 9. Sustentabilidade na empresa Lusitania Vida; 10. Sustentabilidade na empresa Futuro; 11. Sustentabilidade na empresa Gestão de Ativos; 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio).	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulos: 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados; 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores; 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania; 9. Sustentabilidade na empresa Lusitania Vida; 10. Sustentabilidade na empresa Futuro; 11. Sustentabilidade na empresa Gestão de Ativos; 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio).	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS**

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	V	6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados Criação e distribuição de valor Pág. 62
			7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Criação e distribuição de valor Pág. 82
			8. Sustentabilidade na empresa Lusitania Pág. 97
			9. Sustentabilidade na empresa Lusitania Vida Pág. 102
			10. Sustentabilidade na empresa Futuro Pág. 105
			11. Sustentabilidade na empresa Gestão de Ativos Pág. 112
			12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio Pág. 115
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	V	13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	V	
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	V	

GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA

204-1	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	V	12
--------------	--	---	----

GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 301 - MATERIAIS

301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	V	8 12
--------------	---	---	---------

GRI 302 - ENERGIA

302-1	Consumo de energia dentro da organização	V	7 8 12 13
--------------	--	---	--------------------

GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 305 - EMISSÕES

305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	15. Promover o Ambiente Págs. 151-161	V	3
				12
				13
				14
				15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	15. Promover o Ambiente Págs. 151-161	V	3
				12
				13
				14
				15

GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES

306-2	Resíduos por tipo e por destino	15. Promover o Ambiente Págs. 151-161	V	33
				6
				12

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 401 - EMPREGO (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da organização. Com relação direta com o Emprego, o tema “Desenvolvimento do Capital Humano” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).	V
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com o Emprego (ver capítulo 13. Valorizar os colaboradores).	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e a monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo 13. Valorizar os colaboradores).	

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações
e Formas de Gestão

Localização/Omissão

Ver. ODS

401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	Taxa de novas contratações (%)	AMM		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Gestão de Activos		Residências		V	58
			F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M		
			<30	33%	67%	58%	62%	100%	50%	0%	0%	0%	100%	*	100%	74%		
		30 a 50	17%	*	0,3%	0,6%	5%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	*	36%	29%		
		>50	0%	0%	0,6%	0,4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38%	140%		
		Norte	*	*	0,4%	0,3%	0%	1%	0%	0%	*	*	*	*	37%	70%		
		Centro	20%	33%	3%	3%	5%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	21%	40%			
		Sul	0%	*	1%	1%	8%	6%	*	*	*	*	*	*	54%	48%		
		Ilhas	*	*	0%	2%	50%	0%	*	*	*	*	*	*	*	*		
		Taxa de rotatividade (%)	<30	33%	33%	17%	26%	44%	0%	0%	0%	0%	*	0%	67%	46%		
			30 a 50	0%	*	1%	2%	4%	8%	0%	0%	0%	0%	*	39%	40%		
			>50	0%	0%	7%	10%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	46%	120%		
			Norte	*	*	1%	3%	2%	4%	0%	0%	*	*	*	48%	70%		
			Centro	7%	50%	4%	5%	5%	5%	0%	0%	0%	0%	11%	24%	10%		
			Sul	0%	*	1%	5%	4%	7%	*	*	*	*	*	51%	55%		
			Ilhas	*	0%	3%	18%	50%	0%	*	*	*	*	*	*	*		
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime full-time que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em part-time	13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 4. Benefícios Págs. 130-131															V	8
401-3	Licença parental	Aos colaboradores da AMM, Banco Montepio, Lusitania, Lusitania Vida, Futuro, Gestão de Activos e Residências são dadas as condições para cumprimento das determinações legais relativas à licença parental, finda a qual regressam, na sua esmagadora maioria, ao exercício de funções, salvo opção pessoal do/a colaborador/a, que em nada se prende com práticas de discriminação.															V	58

GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

403-2	Tipos e taxas de acidentes, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho	13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 5. Saúde e Segurança no Trabalho Págs. 132-133	V	3 8
-------	--	--	---	--------

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspectiva interna da instituição. Com relação direta com a Formação e Educação, o tema “Desenvolvimento de capital humano” foi considerado um tema de materialidade elevada (ver matriz de materialidade – Sobre este Relatório).		
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com a Formação e Educação (ver capítulo 13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 2. Formação e Desenvolvimento).	V	
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio realiza a medição e a monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo 13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 2. Formação e Desenvolvimento).		
404-1		Média de horas de formação por ano e por colaborador	13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 2. Formação e Desenvolvimento Págs. 123-128	V	4 5 8
404-3		Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	13. Valorizar os colaboradores Principais iniciativas desenvolvidas 3. Desempenho Págs. 129-130	V	5 8

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações
e Formas de Gestão

Localização/Omissão

Ver. ODS

GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

13. Valorizar os colaboradores | A equipa Montepio | Pág. 120

	Diretivas e chefias	Técnicas	Administrativas	Operacionais
AMM				
<30 anos	0	6	0	
Dos 30 aos 50 anos	0	11	1	
>50 anos	3	1	0	
F	0	15	1	
M	3	3	0	
Banco Montepio				
<30 anos	0	42	53	
Dos 30 aos 50 anos	494	1.080	1.007	
>50 anos	339	269	262	
F	267	694	730	
M	566	697	592	
Lusitania				
<30 anos	0	9	3	
Dos 30 aos 50 anos	62	111	192	
>50 anos	27	27	71	
F	23	65	151	
M	66	82	115	
Lusitania Vida				
<30 anos	0	0	8	
Dos 30 aos 50 anos	2	4	10	
>50 anos	0	4	3	
F	2	7	3	
M	6	9	4	
Futuro				
<30 anos	0	2	0	
Dos 30 aos 50 anos	1	10	5	
>50 anos	7	4	2	
F	3	12	4	
M	5	4	3	
Gestão de Activos				
<30 anos	0	0	1	
Dos 30 aos 50 anos	0	1	1	
>50 anos	6	1	2	
F	0	1	2	
M	6	2	1	
Residências				
<30 anos	8	50	7	47
Dos 30 aos 50 anos	18	69	27	198
>50 anos	1	0	2	118
F	19	103	32	338
M	8	16	4	25

405-1

Diversidade
dos órgãos
de governance
e dos
colaboradores

V

5
8

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
--------------------------------	---------------------	------	-----

GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS

413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	14. Investir em ações que beneficiam a comunidade Págs.135-150	V	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	14. Investir em ações que beneficiam a comunidade Págs.135-150	V	1 2

GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão	103-1	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de <i>stakeholders</i> com a perspetiva interna da instituição. Com relação direta com o Marketing e Rotulagem, o tema “Qualidade do serviço e satisfação dos associados e dos clientes” foi considerado um tema de materialidade elevada.	
	103-2	A forma de gestão e os seus componentes	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com Marketing e Rotulagem (ver capítulos: 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 67-79 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas RELAÇÃO COM O CLIENTE Satisfação de clientes Págs.83-94 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 97-99 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 105-109 12. Sustentabilidade na empresa Residências Principais iniciativas desenvolvidas Gestão de Reclamações Págs.115-116	V
	103-3	Evolução da forma de gestão	O Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com Marketing e Rotulagem (ver capítulos: 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 67-79 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas RELAÇÃO COM O CLIENTE Satisfação de clientes Págs.83-94 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 97-99 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro Principais iniciativas desenvolvidas Gestão das Reclamações Págs. 105-109 12. Sustentabilidade na empresa Residências Principais iniciativas desenvolvidas Gestão de Reclamações Págs.115-116	

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
417-1	AMM Na AMM as modalidades disponibilizadas aos associados dão integral cumprimento aos regulamentos internos e ao definido no Código das Associações Mutualistas. Banco Montepio O Banco Montepio continuou a adequar os seus processos àquilo que são as melhores práticas de mercado, tendo em consideração as Orientações da EBA - GL 2015/18 - e as Orientações emitidas pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) em 3 de março de 2016 no âmbito dos Riscos de Conduta associados a mis-selling de produtos de aforro e investimento.		
	Lusitania A Lusitania encontra-se legalmente adstrita ao cumprimento de uma série de deveres de informação e esclarecimento aos seus Clientes, em momento anterior à celebração do contrato de seguro, conforme o disposto nos Artigos 18.º a 22.º do Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril. Por outro lado, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, através da publicação de Normas Regulamentares e Circulares, impõe regras que as Seguradoras deverão observar para defesa do consumidor, nomeadamente em matéria de Conduta de Mercado (Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho), Deveres de Diligência dos Seguradores relativamente aos “Seguros de proteção ao crédito” (Circular n.º 2/2012, de 1 de março) e, ainda, Publicidade realizada pelas Companhias de Seguros (Norma Regulamentar n.º 03/2010-R, de 18 de março).		
	Lusitania Vida A Lusitania Vida está obrigada a cumprir com os requisitos legais e normativos definidos em diversos diplomas, dos quais se relevam o Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, com deveres de informação pré-contratual e contratual, a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho em matéria de Conduta de Mercado, a Norma Regulamentar n.º 03/2010-R, de 18 de março relativa a publicidade e a Circular n.º 2/2012, de 1 de março ligada a seguros de proteção ao crédito.	V	12 16
	Futuro A Futuro é uma empresa Certificada desde 2001, e como tal tem instituído processos e procedimentos focados na satisfação dos clientes e na melhoria do desempenho global da Organização. A Sociedade Gestora rege-se pela adoção de boas práticas, permitindo o fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam os requisitos dos clientes e as exigências estatutárias e regulamentares exigidas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões-ASF. Os Fundos de Pensões disponibilizados são sujeitos à aprovação da Entidade de Supervisão antes da sua apresentação ao mercado e obedecem a procedimentos internos associados à “Conceção” de produtos e serviços, com a respetiva verificação e validação e ainda o cumprimento das exigências em matéria de risco e <i>compliance</i>. Gestão de Activos A Gestão de Activos encontra-se abrangida por diversa legislação / regulamentação, nomeadamente pelo Regime Jurídico dos Organismos de Investimento Coletivo (RGOIC) e pelo Regulamento da CMVM n.º 2/2015, que estabelecem que os fundos de investimento mobiliário geridos têm que ter um Prospeto Completo e um IFI (Informações fundamentais destinadas aos investidores) relativamente a cada fundo, estabelecendo ainda os respetivos conteúdos. Por outro lado, estes documentos são objeto de aprovação prévia pela CMVM e estão disponíveis ao público no site da MGA e na sede da MGA e aos balcões do Banco Montepio (entidade comercializadora dos fundos).		

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
417-2	AMM Eventuais situações que possam configurar não conformidades são imediatamente corrigidas e sanadas. Banco Montepio O Banco Montepio não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em referência. O Banco Montepio dá integral cumprimento às orientações no âmbito publicidade: Código da Publicidade – Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro; Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008; Carta Circular do Banco de Portugal n.º 2014/000065; Carta Circular do Banco de Portugal n.º 69/2016. Lusitania Lusitania encontra-se adstrita ao cumprimento da legislação aplicável no que ao dever de informação diz respeito, inclusive contribuindo ativamente na constante melhoria e discussão dos diplomas legais aplicáveis. Assim, no que à atividade seguradora diz respeito e na observância das boas práticas de conduta de mercado e de dever de informação e publicidade, salienta-se: Regulamento Geral de Proteção de Dados, de 27 de abril de 2016; Lei n.º 7/2019, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros; Lei n.º 147/2015 que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora; DL n.º 72/2008, de 16 de abril, 16 de janeiro, que estabelece o regime jurídico do contrato de seguro; DL n.º 95/2006, de 29 de maio que estabelece regime de contratos à distância relativos a serviços financeiros; DL n.º 330/90, de 23 de outubro, que aprova o Código da Publicidade; Norma Regulamentar ASF n.º 03/2010-R, de 18 de março, que estabelece regras a observar na publicidade; Norma Regulamentar ASF n.º 10/2009-R, de 25 de junho, que define princípios de conduta de mercado. Garantindo os mais elevados padrões e garantias no desenvolvimento e distribuição de produtos de seguros, os colaboradores da Lusitania encontram-se ainda vinculados a uma série de normativos internos que delimitam e definem os procedimentos e boas práticas a utilizar na sua atividade.”	V	16
	Lusitania Vida Sem qualquer registo. Futuro A Futuro- Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em apreço. A Futuro é Certificada de acordo com a Norma ISO 9001:2015 e como tal é sujeita a Auditorias Internas e Externas. Não ocorreram “Não Conformidades” nas auditorias, relacionadas com o âmbito em referência. Quando ocorrem “Não conformidades” são as mesmas registadas na base de dados de ações corretivas e de melhoria, e é feita a análise de causas na vertente qualidade e risco. As ações são acompanhadas e implementadas sem demora indevida. As orientações a que a Futuro está sujeita em matéria de publicidade/comunicação de produto e institucional são integralmente cumpridas: • DL 12/2006, de 20 de janeiro, alterado e republicado na Lei n.º 147/2015, de 09 de Setembro; • Norma N.º 8/2009-R de 4 de junho; • Código da publicidade - Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro • Norma Regulamentar n.º 03/2010-R, de 18 de março • Lei 7/2019 de 16 de janeiro (mediação de seguros) • Lei n.º 35/2018, de 20 de julho (Alteração das regras de comercialização de Produtos financeiros) • DL 95-2006 (Contratos à distância) • DL 7-2004 de 07 de janeiro (Comércio Eletrónico) • Lei 6-1999 de 27 de janeiro (Publicidade Domiciliária) Gestão de Activos A Gestão de Activos não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no Âmbito em apreço. Os fundos de investimento mobiliário geridos pela Gestão de Activos são objeto de auditorias, com periodicidade semestral (com as respetivas certificações legais de contas), conforme estabelecido no enquadramento legal desta atividade. No âmbito destes trabalhos de auditoria, não foram identificadas não-conformidades.		

INDICADORES SETORIAIS PARA O SETOR FINANCEIRO

PORTFOLIO DE PRODUTOS

Divulgações e Formas de Gestão	Localização/Omissão	Ver.	ODS
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas BANCA DE PARTICULARES Soluções de Inclusão Financeira; Soluções de Promoção da Poupança; Soluções de Apoio à Educação e Soluções de Promoção da Saúde e Bem-Estar Págs. 83-85	V	1 8 9 10 11
FS8	Valor monetário de produtos e serviços destinados a contribuir para um benefício ambiental, por cada linha de negócio, e detalhado por objetivo 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas BANCA DE PARTICULARES Produtos Indutores de Boas Práticas Ambientais Pág. 85 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores Principais iniciativas desenvolvidas BANCA DE EMPRESAS Linha de Crédito para Limpeza da Floresta; Linhas de Crédito ao Estacionamento e à Comercialização da Madeira Queimada; Linha de Crédito para Eficiência Energética; Campanha Mobilidade Elétrica Auto Págs. 85-86		
FS13	Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas 3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas Págs. 16-26		1 8 10

Legenda:

V – Verificado

Princípios UNGC – United Nations Global CompactODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade

Exmos. Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio.

Introdução

Fomos contratados pela Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio para a realização de um trabalho de garantia limitada de fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade identificada abaixo na secção “Responsabilidades do auditor”, que integra a informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018, relativo ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, preparada por estas entidades para efeitos de divulgação do seu desempenho anual em matéria de sustentabilidade.

Responsabilidades do Conselho de Administração

É da responsabilidade dos Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio a preparação da informação de sustentabilidade identificada abaixo nas secções “Responsabilidades do Auditor”, incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018, de acordo com as diretrizes para reporte de sustentabilidade “Global Reporting Initiative” (GRI), versão GRI Standards, e com as instruções e critérios divulgados no Relatório, bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita uma adequada preparação da informação mencionada.

Responsabilidades do Auditor

A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e especificados no parágrafo abaixo.

O nosso trabalho foi efetuado de acordo com a Norma Internacional sobre “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que Não Sejam Auditorias ou Revisões de Informação Financeira Histórica”, (ISAE) 3000 (Revista), emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* da *International Federation of Accountants* e cumprimos as demais normas e orientações técnicas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC), as quais exigem que o nosso trabalho seja planeado e executado com o objetivo de obter garantia limitada de fiabilidade sobre se a informação de sustentabilidade, incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018, está isenta de distorções materialmente relevantes.

Para tanto o referido trabalho consistiu em:

- (i) Indagar a gestão e principais responsáveis das áreas em análise para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e a sensibilidade dos intervenientes às matérias incluídas no relato;
- (ii) Identificar a existência de processos de gestão internos conducentes à implementação de políticas económicas, ambientais e de responsabilidade social;
- (iii) Verificar, numa base de amostragem, a eficácia dos sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato que suportam a informação de desempenho supracitada, através de cálculos e validação de dados reportados;
- (iv) Confirmar a observância de determinadas unidades operacionais às instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho;
- (v) Executar, numa base de amostragem, alguns procedimentos de consubstanciação da informação, através de obtenção de evidência sobre informação reportada;
- (vi) Comparar os dados financeiros e económicos incluídos na informação de sustentabilidade com os auditados pelo auditor externo, no âmbito da revisão legal das demonstrações financeiras da Empresa do exercício findo em 31 de dezembro de 2018;

PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
Sede: Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, 1 - 3º, 1069-316 Lisboa, Portugal
Receção: Palácio Sottomayor, Avenida Fontes Pereira de Melo, nº16, 1050-121 Lisboa, Portugal
Tel +351 213 599 000, Fax +351 213 599 999, www.pwc.pt
Matriculada na CRC sob o NUPC 506 628 752, Capital Social Euros 314.000
Inscrita na lista das Sociedades de Revisores Oficiais de Contas sob o nº 183 e na CMVM sob o nº 20161485

- (vii) Analisar o processo de definição da materialidade dos temas de sustentabilidade, com base no princípio da materialidade previsto nas diretrizes GRI Standards, de acordo com a metodologia descrita pela Empresa no Relatório;
- (viii) Verificar que a informação de sustentabilidade a incluir no Relatório cumpre com os requisitos das diretrizes da GRI Standards, para a opção “De acordo – Essencial”.

Os procedimentos efetuados foram mais limitados do que seriam num trabalho de garantia razoável de fiabilidade, por conseguinte, foi obtida menos segurança do que num trabalho de garantia razoável de fiabilidade.

Entendemos que os procedimentos efetuados proporcionam uma base aceitável para a expressão da nossa conclusão.

Qualidade e independência

Aplicamos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, consequentemente, mantemos um sistema de controlo de qualidade abrangente, que inclui políticas e procedimentos documentados sobre o cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Cumprimos com os requisitos de independência e ética do código de ética do International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) e do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que a informação de sustentabilidade identificada acima na secção “Responsabilidades do auditor”, incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018, relativa ao ano findo em 31 de dezembro de 2018, não tenha sido preparada, em todos os aspetos materialmente relevantes, de acordo com os requisitos das diretrizes GRI Standards e com as instruções e critérios divulgados no mesmo e que a Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio não tenham aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no Relatório de Sustentabilidade 2018, as diretrizes GRI Standards, na opção “De Acordo – Essencial”.

Restrições de uso

Este relatório é emitido unicamente para informação e uso dos Conselhos de Administração da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio, para efeitos da divulgação do Relatório de Sustentabilidade 2018, pelo que não deverá ser utilizado para quaisquer outras finalidades. Não assumiremos quaisquer responsabilidades perante terceiros, para além da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio, pelo nosso trabalho e pela conclusão expressa neste relatório, o qual será anexado ao Relatório de Sustentabilidade 2018 da Associação Mutualista Montepio, Caixa Económica Montepio Geral e Fundação Montepio.

26 de fevereiro de 2020

PricewaterhouseCoopers & Associados
- Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.
representada por:



António Brochado Correia, R.O.C.

