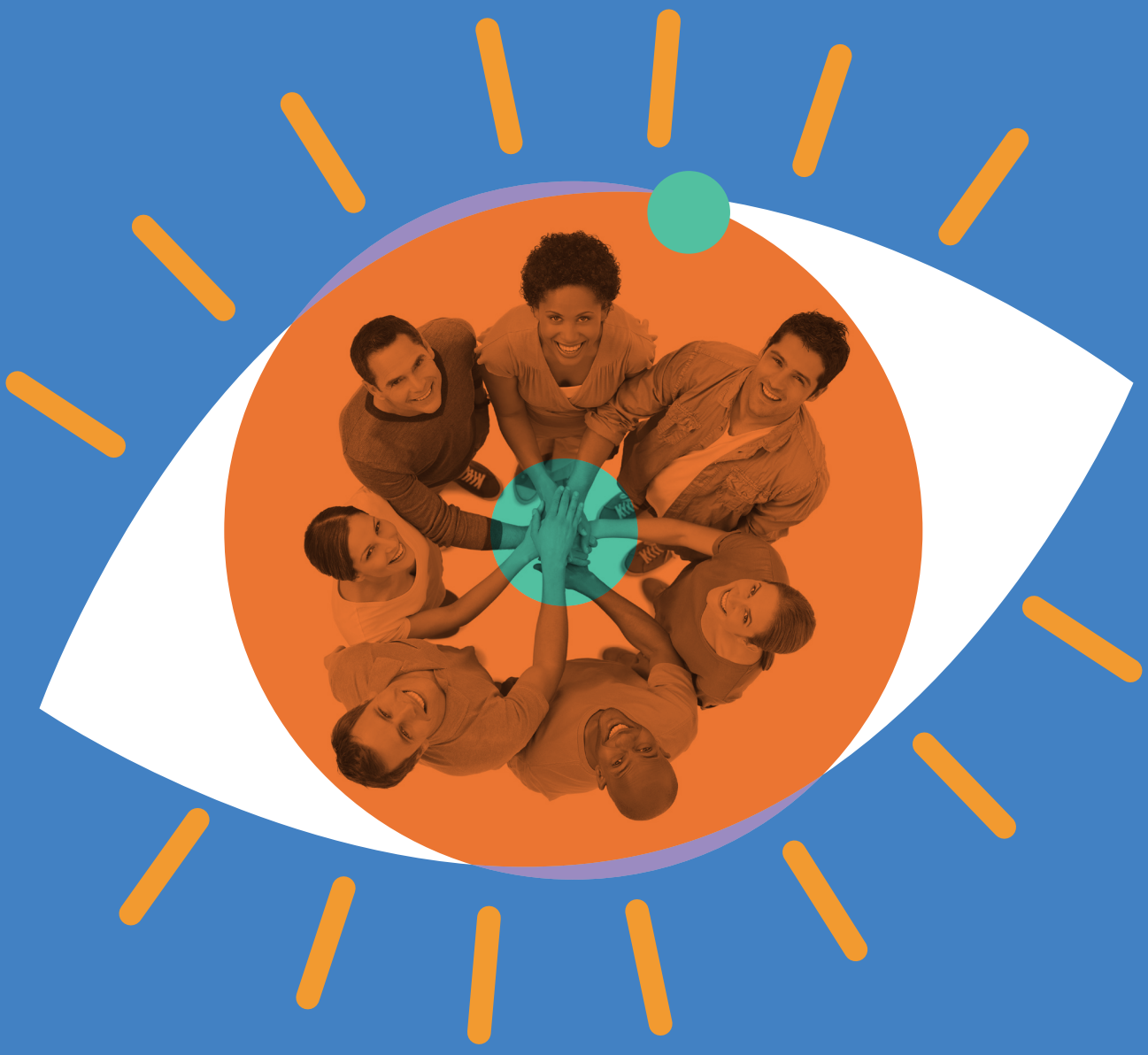
Grupo Montepio
apresenta

UM OLHAR DE FUTURO

A nossa visão do mundo há 180 anos



RELATÓRIO SUSTENTABILIDADE 2020

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

ÍNDICE

3 SOBRE ESTE RELATÓRIO

7 MENSAGEM DO PRESIDENTE

8 01. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS

12 02. PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

16 03. GRUPO MONTEPIO - UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS

29 04. ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

56 05. ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

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

82 07. DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES

111 08. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA

116 09. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA

119 10. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO

125 11. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS

128 12. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO

133 13. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO U LIVE

137 14. VALORIZAR OS COLABORADORES

153 15. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE

172 16. PROMOVER O AMBIENTE

186 17. TABELA GRI

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 do Grupo a nível ambiental, social e económico.

Período de reporte

O Relatório incide sobre a atividade do Grupo durante o ano de 2020, nomeadamente o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O relatório abrange, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores para permitir comparabilidade anual do desempenho do Grupo.

Âmbito de reporte

Os conteúdos do presente Relatório são referentes às seguintes entidades do grupo: Montepio Geral - - Associação Mutualista (Associação Mutualista Montepio, Associação 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 ou Gestão de Activos), Residências Montepio, Serviços de Saúde, S.A. (Residências Montepio) e Residências Montepio Estudantes, S.A. (Residências Montepio U Live ou Montepio U Live).

Global Reporting Initiative (GRI)

À semelhança do efetuado nos últimos anos, o Grupo Montepio elaborou o presente Relatório de acordo com o *Global Reporting Initiative* (GRI) – GRI *Standards* -, para a opção "in accordance - Core").

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

No presente Relatório, o Grupo Montepio respeita o compromisso de divulgação de informação relativa ao cumprimento dos ODS, assumido com a adesão à Aliança ODS Portugal, efetuada a 17 de dezembro de 2015.

MATERIALIDADE

O Grupo Montepio, no âmbito da elaboração do presente Relatório, levou a cabo um rigoroso processo de avaliação externo (através de um processo de auscultação de *stakeholders* realizado em 2018) e interno para aferir o grau de materialidade de cada um dos temas de sustentabilidade, de modo a tratá-los, neste Relatório, 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 se pode verificar pela Matriz de Materialidade apresentada na página anterior.

CAPÍTULOS	ASSOCIAÇÃO MONTEPIO	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS MONTEPIO	MONTEPIO U LIVE
SOBRE ESTE RELATÓRIO	●	●	●	●	●	●	●	●	●
MENSAGEM DO PRESIDENTE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1. REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS	●	●	●	●	●	●	●	●	
2. PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS	●	●			●	●	●	●	
3. GRUPO MONTEPIO – – UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS, PARA PESSOAS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
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	ASSOCIAÇÃO MONTEPIO	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS MONTEPIO	MONTEPIO U LIVE
9. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA					●				
10. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO						●			
11. SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS							●		
12. SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS MONTEPIO								●	
13. SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS MONTEPIO U LIVE									●
14. VALORIZAR OS COLABORADORES	●	●		●	●	●	●	●	●
15. INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE	●	●	●	●	●	●			
16. PROMOVER O AMBIENTE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" – ESSENCIAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Contactos

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

Gabinete de Responsabilidade Social
(grs@montepio.pt)

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano 2020 não teve paralelo na nossa vida contemporânea com o surgimento do denominado CoronaVirus-19, que estabeleceu por parte da Organização Mundial de Saúde, em março, a declaração de pandemia.

Nesse contexto, todas as entidades do Grupo Montepio ajustaram os seus planos de ação, acelerando de forma muito significativa a transição digital, procedendo à necessária aceleração da mudança dos seus modelos de transação e comunicação com todas as suas partes interessadas.
Com a publicação deste Relatório, damos seguimento ao processo de transparência iniciado com a divulgação do reporte relativo ao ano de 2014, e demostramos, mais uma vez, que nunca esquecendo a raiz desta organização secular, continua a prevalecer uma resposta inovadora para problemas sociais. Importa, também, mencionar a continuidade do acompanhamento da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, que a crise atual releva na sua dimensão estratégica para o desenho de novos modelos de negócio, e o empenho do Grupo em contribuir para o cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, como se pode constatar através da leitura deste reporte. 2020 foi, ainda, um ano de adaptação do Modelo de Governo requerido à Associação Mutualista Montepio, por força do Código das Associações Mutualistas publicado em 2018, por parte da Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões, com a definição de um plano de convergência a 10 anos, que implicou um trabalho de compreensão e adaptação à realidade das Associações Mutualistas. Por último, uma referência para os maiores contribuintes no nosso caminho, sem os quais nada seria possível: o empenho e esforço de todos os trabalhadores deste grande Grupo da Economia Social e a confiança inabalável dos nossos associados, clientes e parceiros.

Com apreço e consideração,

Virgílio Boavista Lima
Presidente do Grupo Montepio



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
	APM (Associação Portuguesa de Mutualidades) - RedeMut	Vice Presidente do Conselho de Administração
	IPPS - Instituto para as Políticas Públicas e Sociais	Presidente do Conselho Fiscal
	APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Membro Associado
	CPV - Confederação Portuguesa de Voluntariado	Membro da Direção
	CEV/EVEN - European Volunteer Center/ Employee Volunteering European Network	Membro Associado
	IAVE - International Association for Volunteer Effort	Membro Associado
	GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial	Membro Associado
	APPDI - Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão	Membro do Conselho Consultivo
	APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa	Vice Presidente da Direção
Banco Montepio	APB - Associação Portuguesa de Bancos	Vogal da Direção Membro do Grupo de trabalho *Sustainable Finance*
	APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Membro da Comissão Técnica 217 - Finanças Sustentáveis
	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	CPF - Centro Português de Fundações	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
	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
Residências Montepio	European Ageing Network	Membro do European Ageing Network
	Porto4Ageing	Membro do Porto4Ageing

Principais compromissos subscritos

Carta Portuguesa para a Diversidade

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

Esta Carta deu origem à constituição de uma Associação - APPDI - na qual o Gabinete de Responsabilidade Social, em representação da Associação Mutualista, é membro do Conselho Consultivo.

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 pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em setembro de 2015.

RedeMut - Associação Portuguesa de Mutualidades

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

Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal

O Banco Montepio é um dos signatários da Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal, documento que define o modo como o setor financeiro deverá integrar de forma mais profunda as preocupações ambientais e sociais na sua atuação. A Carta de Compromisso é da responsabilidade do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável, constituído pelos principais atores do setor financeiro em Portugal – entre os quais o Banco Montepio – e coordenado pelo Ministério do Ambiente e da Transição Energética, em parceria com os Ministérios das Finanças e da Economia.

Nesse âmbito, os principais compromissos assumidos pelas instituições financeiras foram:

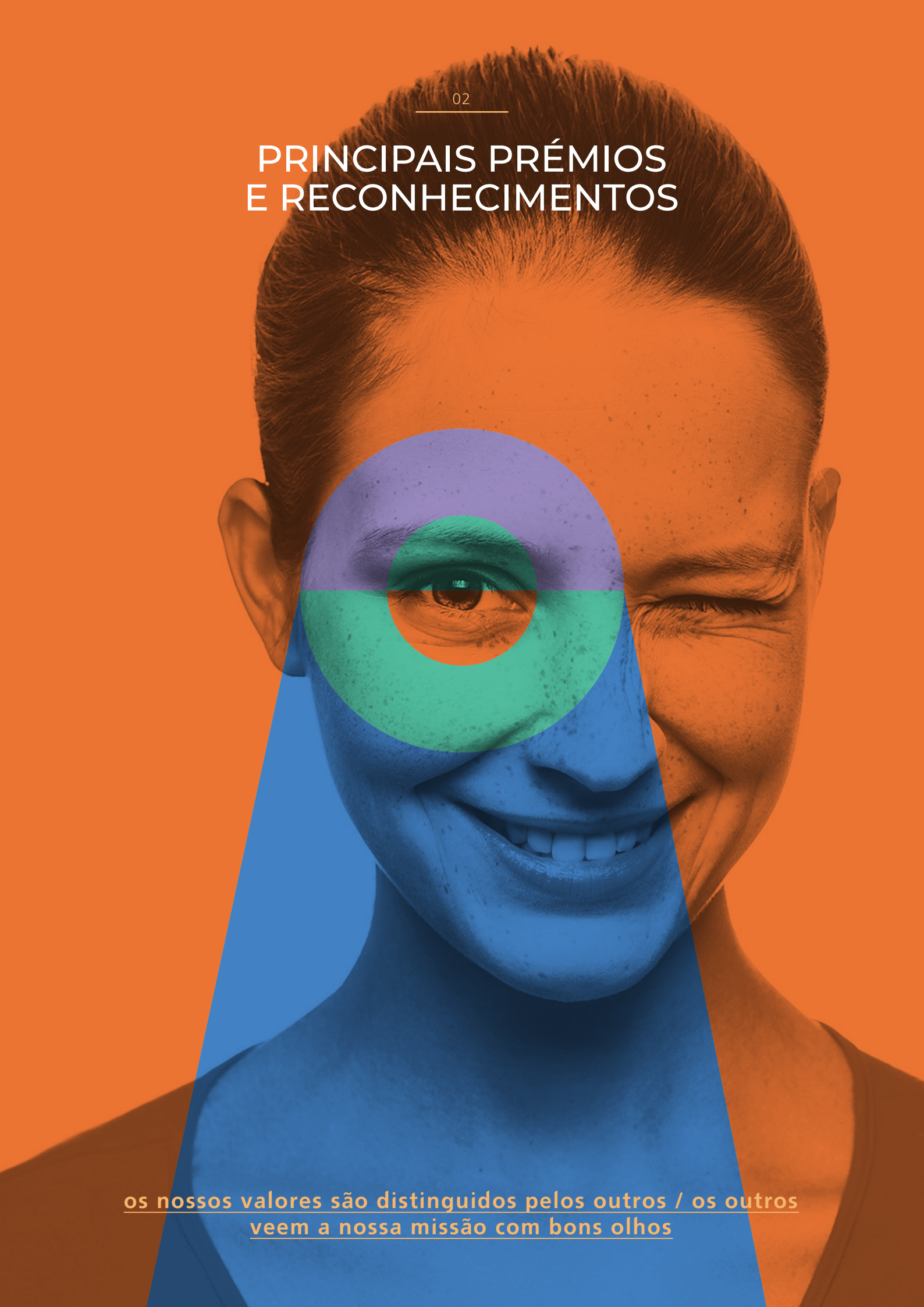
- Promover o debate sobre a sustentabilidade e sobre os riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governação ao nível dos Conselhos de Administração das Instituições Financeiras, tendo em vista que esses riscos e oportunidades sejam considerados na definição das respetivas estratégias;
- Promover a formação em financiamento sustentável dirigida aos seus colaboradores nos diversos níveis de organização (incluindo o Conselho de Administração), com enfoque para a área de risco de crédito, produtos financeiros, comercial e/ou produção;
- Acompanhar a revisão dos critérios da PME Líder e PME Excelência, de forma a incorporar, gradualmente, os temas da sustentabilidade nesses critérios e aceitar a possibilidade de se criar uma categoria de PME Verde ou PME Sustentável;
- Promover a gradual integração dos critérios ambientais, sociais e de governação nas análises de financiamento e investimento;
- Acompanhar e participar nos trabalhos futuros decorrentes do Grupo de Reflexão para o Financiamento Sustentável.

Carta de Compromisso Social

O Banco Montepio é a maior Instituição Financeira de base mutualista que serve Portugal, e os portugueses, há quase dois séculos. Ciente do seu legado e da sua responsabilidade na construção de uma sociedade mais justa, a Assembleia Geral aprovou, a 30 de junho de 2020, sob proposta do Conselho de Administração, a Carta de Compromisso Social.

02

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS



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

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo do ano 2020, o Grupo Montepio, através das suas empresas, foi merecedor de diversos reconhecimentos e distinções.

Associação Mutualista Montepio

Em 2020, a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) atribuiu à Associação Mutualista Montepio o Prémio do Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade no Eixo dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, concretamente no Objetivo 12: Consumo e Produção Responsável. A distinção vem reconhecer o trabalho realizado pelo Grupo Montepio, exposto nos Relatórios de Sustentabilidade, de alinhamento entre os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e a Estratégia de Sustentabilidade, identificando as metas dos primeiros e as atividades associadas mais relevantes.

Este ano, foi também atribuído o Prémio Cinco Estrelas 2020, que premeia os melhores produtos e serviços do mercado através de um sistema de avaliação centrado no grau de satisfação dos consumidores portugueses. A Associação Montepio obteve a classificação de "Extraordinária, realmente Cinco Estrelas". A marca, sua oferta e serviços foram avaliados a partir de testes de *focus group*, inquéritos de satisfação e estudos de mercado, tendo alcançado uma satisfação global de 80,1% (8,01 em 10 pontos possíveis), tendo o prémio sido atribuído na categoria de "Associação Mutualista", após avaliação de 952 marcas votadas por cerca de 264 600 consumidores, garantido um escrutínio rigoroso de critérios como a Satisfação pela Experimentação, Relação Preço-Qualidade, Intenção de Compra ou Recomendação, Confiança na Marca e Inovação.

Banco Montepio

Superbrand 2020

Pela 11.ª vez, o Banco Montepio recebeu a chancela de Superbrand. Um reconhecimento atribuído pela Superbrands®, organização internacional independente que se dedica à identificação e promoção de Marcas de Excelência em 89 países. Os critérios de seleção – que reúnem um estudo junto do Consumidor e a opinião independente do Conselho da Superbrands – permitem identificar as Marcas que em cada mercado se distinguem das concorrentes.

Este reconhecimento reflete a satisfação dos consumidores relativamente à marca Banco Montepio, cuja menção é espontânea sendo valorizada a importância de ser Top of Mind e cinco importantes atributos: proximidade, confiança, afinidade, satisfação e notoriedade, que permitem aferir a relevância das Marcas que os consumidores consideram únicas, em que confiam, com as quais se identificam e que os satisfazem e consideram mais conhecidas.

Prémios Lusófonos da Criatividade

O Banco Montepio terminou o ano 2020 com três lugares no pódio dos Prémios Lusófonos da Criatividade que têm como objetivo promover e premiar os melhores trabalhos realizados na área criativa, em países de língua oficial portuguesa.
A Campanha de Crédito Habitação "Ninguém estava à espera disto", protagonizada pelo ator e humorista Bruno Nogueira, recebeu três galardões na categoria 'TV e Cinema'. Paralelamente, nas subcategorias 'Filme para TV' e 'Digital', foram distinguidas as subcategorias 'Campanha' e 'Filme para Web'.

6.ª Edição do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social e Sustentabilidade

O Banco Montepio recebeu duas Menções Honrosas na 6.ª Edição do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, iniciativa da APEE.
A primeira menção honrosa foi atribuída na categoria 'Trabalho Digno e Conciliação', pelo trabalho desenvolvido pelo Banco Montepio junto dos colaboradores para fazer face aos desafios colocados pela pandemia da Covid-19. Se, num primeiro momento, era crítico assegurar as condições para que todos pudessem continuar a desempenhar as suas funções em segurança, quer estivessem num balcão ou em teletrabalho, foi também fundamental manter e estimular o contacto entre as equipas e a motivação de cada um, através do envio semanal da *newsletter* interna #Juntos à Distância e da divulgação de boas práticas através da iniciativa "Sustentabilidade: Colaboradores e Boas Práticas no âmbito da Covid-19".
A sustentabilidade ambiental do Banco Montepio e o trabalho desenvolvido junto de colaboradores e fornecedores mereceu a menção honrosa na categoria "Ambiente: Redução de Impactos" devido às ações que têm vindo a ser implementadas desde 2019 – como é o caso da redução do consumo de eletricidade, combustíveis e papel ou a migração para a frota verde.

Valor da marca

A consultora OnStrategy elaborou, com base numa avaliação rigorosa, o *ranking* das empresas portuguesas mais valiosas, tendo a marca Banco Montepio conquistado o 39.º lugar, entre cerca de 2 700 marcas estudadas.
A empresa de avaliação de reputação MERCO também colocou o Banco Montepio no *ranking* das empresas com melhor reputação corporativa, atribuindo-lhe a 61.ª posição.

Lusitania Vida

O Lusitania Poupança Reforma PPR foi, em 2020, considerado pelo quarto ano consecutivo "Escolha Acertada", pela DECO Proteste, na classe dos PPR com capital garantido.

Futuro

Certificação da Qualidade

A Futuro, líder na obtenção da Certificação da Qualidade, tornou-se uma empresa certificada em outubro de 2001.
A Certificação da Qualidade cobre todas as áreas de atuação da Sociedade Gestora: conceção, gestão, comercialização e prestação de serviços na área de Fundos de Pensões Abertos e Fechados.

Em 2020, na auditoria de acompanhamento de certificação da norma NP EN ISO 9001:2015, realizada pela APCER, não foram, pelo oitavo 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 valoriza e avalia a rendibilidade dos ativos que tem sob a sua gestão.
Em 2020, com a intervenção da MERCER, concluiu-se o processo de verificação do cumprimento das normas GIPS para o período compreendido entre 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2019.
Este processo consistiu na revisão das políticas, procedimentos e ferramentas da empresa em todas as etapas de cálculo e apresentação da performance de investimentos.

Gestão de Activos

Morningstar

Em 2020, a Morningstar atribuiu à Montepio Gestão de Activos o prémio Morningstar Portugal Fund Awards 2020 na categoria de Melhor Sociedade Gestora de Fundos de Ações.
De acordo com a própria Morningstar: "A seleção foi elaborada mediante uma rigorosa distinção qualitativa e quantitativa com o objetivo de premiar a excelência na gestão sendo aplicada de forma consistente em todos os países europeus e asiáticos em que a Morningstar está presente. Os prémios Morningstar Portugal 2020 reconhecem os fundos domésticos e estrangeiros que obtiveram um rendimento excecional ajustado ao risco em 2019".

Residências Montepio

Portugal Cinco Estrelas

Mantendo o seu registo de reconhecimento pelo mercado, a Residências Montepio - Serviços de Saúde, S.A., foi vencedora da 3.ª edição do Portugal Cinco Estrelas na categoria "Residências Sénior", para os distritos de Lisboa, Porto, Coimbra e Setúbal.
Este prémio 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

298

Balcões Banco Montepio (Rede Doméstica)

107

Postos Mutualistas

9

Residências Montepio

23

Balcões Lusitania

6

Residências Montepio U Live

Presença geográfica

Associação Mutualista Montepio

Rede de Gestores Mutualistas

A rede de gestores mutualistas é um canal privilegiado de relação da Associação Montepio com os seus associados. A sua ação visa a captação, vinculação e gestão da base de associados, promovendo a colocação de modalidades e da restante oferta associativa, bem como apoiar os associados nas suas interações com a Associação. Composta por 107 postos de atendimento mutualista, incluindo uma loja mutualista em Lisboa, em 2020, a rede de gestores mutualistas consolidou a sua estrutura organizativa em seis departamentos regionais e 96 gestores.
Num ano de extrema complexidade, a rede de gestores mutualistas reforçou os laços com os associados, através da promoção e divulgação das vantagens e benefícios da oferta mutualista, em particular dos mais relevantes, para fazer face ao contexto pandémico, como o acesso a consultas *online*, com farmácias de entregas ao domicílio, cartão Montepio Saúde e Seguro de Saúde exclusivo para associados.

Durante o ano de 2020, os gestores mutualistas asseguraram um acompanhamento especial dos associados com quotas em atraso, dos associados com modalidades em vencimento ou com reembolso da última subscrição ativa, bem como na readmissão de associados que perderam o vínculo em anos anteriores ou que se encontravam inativos. Foram efetuadas visitas a empresas, entidades da Economia Social e outras, com o intuito de divulgar a Associação Montepio e captar novos associados, contribuindo desta forma para o aumento da base associativa e para potenciar sinergias de grupo.



Distribuição geográfica da Rede de Gestores Mutualistas

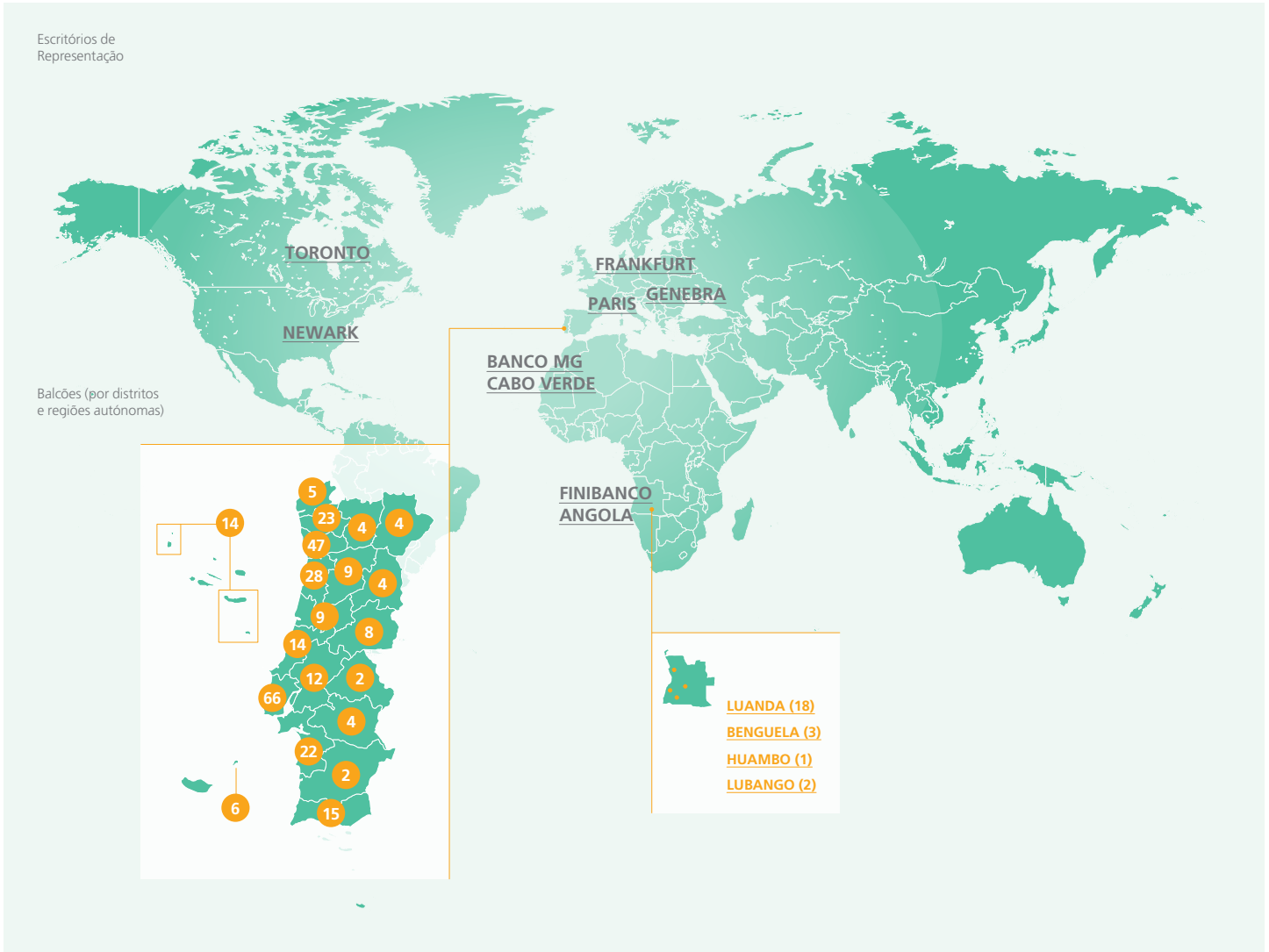
Rede de Mediadores Mutualistas

No último trimestre de 2020, teve lugar a implementação do projeto de mediadores mutualistas, com a criação do Núcleo de Gestão de Mediadores, que tem como missão angariar novos mediadores e gerir os contratos celebrados.
No final de 2020 já tinham sido celebrados os primeiros contratos com mediadores mutualistas, num total de doze.

Banco Montepio

Em 31 de dezembro de 2020, o Banco Montepio detinha uma rede de 298 balcões em Portugal, dos quais sete balcões de proximidade e conveniência e sete Espaços Empresa do Banco de Empresas Montepio (BEM). No âmbito das medidas implementadas pelo Banco Montepio com vista à otimização dos canais de distribuição, foram encerrados 39 balcões da rede doméstica, em 2020, dois balcões no primeiro trimestre do ano e 37 no último.

As decisões tomadas pelo Banco Montepio procuram garantir o acesso aos serviços bancários, assegurando uma cobertura equilibrada do território nacional. Na atividade internacional, em 31 de dezembro de 2020, a rede de distribuição do Finibanco Angola preservava um total de 24 balcões, incluindo cinco centros de empresas, tendo, posteriormente, em janeiro de 2021, sido encerrados cinco balcões. Em 31 de dezembro de 2020, o Banco Montepio mantinha os cinco escritórios de representação (Frankfurt, Genebra, Paris, Newark e Toronto) que asseguram a presença do Banco junto de comunidades residentes no estrangeiro.



N.º de Balcões e Escritórios de Representação	2018	2019	2020
Rede Doméstica	324	332	298
Dos quais: Balcões de proximidade	0	7	7
Dos quais: Espaços Empresa BEM	0	2	7
Rede Internacional	24	24	24
Finibanco Angola[a]	24	24	24
Escritórios de Representação	5	5	5

(a) Inclui Centros de Empresas.

Lusitania

Fortalecimento de alianças e parcerias

No final de 2020 a Lusitania detinha um total de 23 Balcões físicos, distribuídos ao longo do território nacional, tendo encerrado o ano com um total de 2 990 mediadores.

Presença Nacional e Internacional	2020
Mediadores, no final de 2020	2 990
Balcões Lusitania	23
Lojas de Agentes de Representação	81

Lusitania Vida

A Lusitania Vida iniciou a sua atividade a 20 de outubro de 1987 e foi pioneira em Portugal ao refletir nos seus resultados os custos e proveitos exclusivamente da atividade do Ramo Vida, mantendo, desde a sua origem, total transparência e independência de gestão. Deste modo, enraizaram-se logo de início, nos seus quadros, políticas de contenção de custos com a 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 por parte da Companhia Geral de Crédito Predial Português, com o qual 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 a sua posição na Lusitania Vida S.A., assumindo uma posição de controlo que se mantém até ao presente.

Futuro

A Futuro – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. foi constituída a 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 organizações, entre as quais a Associação Mutualista Montepio.
A atual estrutura integra 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 € 1 830 Milhões.
A sede da Futuro situa-se na Rua do Carmo, n.º 42, 6.º, em Lisboa (1200-094), sendo este o único local onde exerce a sua atividade.

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, com sede na Rua do Carmo, n.º 42, 7.º Sala D, em Lisboa.
O capital da Montepio Gestão de Activos é integralmente detido pelo Grupo Montepio, diretamente (99,856%) pelo Montepio Geral Associação Mutualista e indiretamente (0,144%) pela Caixa Económica Montepio Geral, Fundação Montepio, Lusitânia – Companhia de Seguros e Lusitânia Vida – Companhia de Seguros.
A Montepio Gestão de Activos encontra-se registada na CMVM, como intermediário financeiro autorizado, desde 6 de fevereiro de 1992. É supervisionada pela CMVM e pelo Banco de Portugal.
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 2020, com a abertura da Residência Albergaria-a-Velha, a Residências Montepio passou a contar com nove residências em pleno funcionamento, situadas no Porto, Vila Nova de Gaia, Coimbra, Parede I, Parede II, Montijo, Lisboa - Parque das Nações, Lisboa - Entrecampos e Albergaria-a-Velha.

Residência Montepio Breiner (Porto)



Residência Montepio Breiner (Porto)



Residência Montepio Qta. da Romeira (Coimbra)



Residência Montepio Parede I e II (Cascais)



Residência Montepio Montijo



Residência Montepio Parque das Nações (Lisboa)

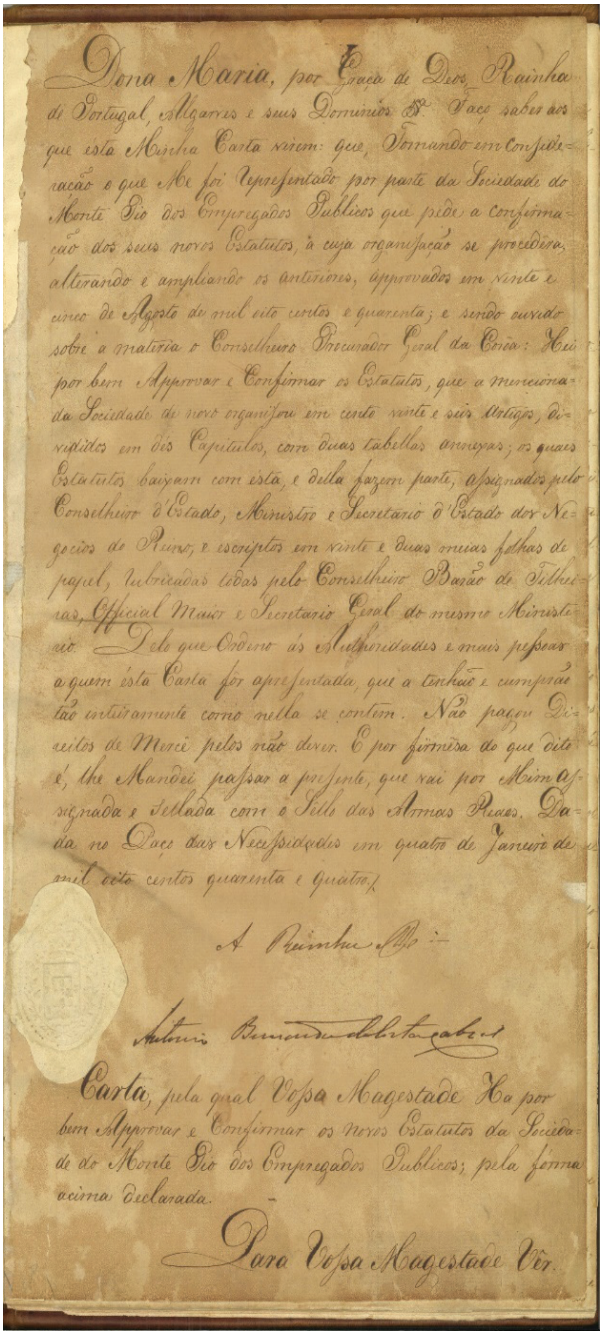


Residências Montepio U Live

As residências Montepio U LIVE, criadas pela Associação Mutualista Montepio, estão vocacionadas para estudantes universitários que procuram um alojamento estável, calmo e propício ao estudo, e visam conjugar privacidade e autonomia com convivência e partilha de espaços com estudantes da mesma faixa etária, procurando incutir-lhes no dia a dia que, mais do que um mero conceito teórico, o mutualismo é uma forma de estar e viver em sociedade, simultaneamente independente, responsável e solidária. Em 2020, existiam seis Residências Montepio U Live situadas nos centros urbanos de Lisboa (3), Évora (2) e Porto (1).

Modelo de negócio

A diferenciação mutualista do Grupo exprime-se através dos seus valores mutualistas, humanos, de partilha e de solidariedade, das finalidades, características e acessibilidade da oferta de modalidades, soluções e serviços, orientada para a satisfação de necessidades sociais, de previdência e proteção, com componentes de natureza tangível e intangível, a nível cultural, formativo, em prol do bem-estar e da melhoria da qualidade de vida, do seu modelo de distribuição do valor gerado, da atenção às questões éticas nas práticas internas, da orientação conservadora dos investimentos, orientados para o médio e longo prazo e socialmente responsáveis, das relações humanas e do poder de decisão e de participação dos associados na escolha dos seus representantes e na vida da Instituição, poder de agir por si e pelos outros de forma efetiva e solidária.
Os valores e as características diferenciadoras do Grupo Montepio encontram-se em total afinidade com os princípios e objetivos de sustentabilidade em que a economia e a sociedade se deverão basear para projetar o seu desenvolvimento futuro. Esta sintonia encerra um potencial de projeção e crescimento do mutualismo que se pretende captar e valorizar com a estratégia definida.
A estratégia definida na Associação Montepio assenta no crescimento sustentado da atividade associativa e mutualista, no aprofundamento das relações e da participação associativa, em paralelo com o desenvolvimento da oferta, otimização do funcionamento, modernização tecnológica e desenvolvimento do sistema de governo, em alinhamento com os novos requisitos do CAM.
Está subjacente à estratégia o papel fundamental das empresas do Grupo, designadamente do Banco Montepio, no reforço da diferenciação mutualista do Grupo e no fortalecimento da sua casa mãe, contribuindo para o desenvolvimento do setor da Economia Social.
O Banco Montepio, fundado em 1844, autorizado por carta régia de Dona Maria II, de 4 de janeiro, como entidade anexa ao Montepio Geral - Associação Mutualista é a mais antiga instituição financeira de Portugal.
É também único no panorama financeiro nacional pela sua origem e base mutualista e, consequentemente, pela sua vocação de instituição de poupança e de disponibilização de


Dona Maria, por Graça de Deos, Rainha
de Portugal, Algarves e seus Dominios &c. Faço saber aos
que esta Minha Carta virem: que, Tendo em Consideração o que Me foi representado por parte da Sociedade do Monte Pio dos Empregados Publicos que pedia a confirmação dos seus novos Estatutos, à cuja organisação se procedera, alterando e ampliando os anteriores, approvados em vinte e cinco de Agosto de mil oito centos e quarenta; e sendo ouvido sobre a materia o Conselheiro Procurador Geral da Coroa: Hei por bem Approvar e Confirmar os Estatutos, que a mencionada Sociedade de novo organisou em cento vinte e seis Artigos, divididos em dez Capitulos, com duas tabellas annexas; os quaes Estatutos baixam com esta, e della fazem parte, assignados pelo Conselheiro d'Estado, Ministro e Secretario d'Estado dos Negocios do Reino, e escriptos em vinte e duas meias folhas de papel, rubricadas todas pelo Conselheiro Barão de Tilheiras, Official Maior e Secretario Geral do mesmo Ministerio. Pelo que Ordeno ás Authoridades e mais pessoas a quem esta Carta for apresentada, que a tenhão e cumprão tão inteiramente como nella se contem. Não pagou Direitos de Mercê pelos não dever. E por firmeza do que dito é, lhe Mandei passar a presente, que vai por Mim assignada e sellada com o Sello das Armas Reaes. Dada no Paço das Necessidades em quatro de Janeiro de mil oito centos quarenta e quatro.

A Rainha

Antonio Bernardo da Costa Cabral

Carta, pela qual Vossa Magestade Ha por bem Approvar e Confirmar os novos Estatutos da Sociedade do Monte Pio dos Empregados Publicos; pela fórma acima declarada.

Para Vossa Magestade Ver.

serviços financeiros universais para os Clientes particulares, em todas as fases da sua vida, bem como para os Clientes do setor empresarial e para as instituições da Economia Social e empreendedores sociais.
Ao longo de mais de 176 anos de existência, o Banco Montepio esteve ao lado das famílias, dos pequenos e médios empreendedores, das empresas e da comunidade. Apoiou ativamente sucessivas gerações de portugueses em muitos momentos críticos, incluindo guerras, crises e revoluções.
Fiel à razão de ser da sua existência, mostrou-se sempre capaz de inovar, de crescer e de se expandir, tendo sempre como ideias norteadoras o compromisso com o passado e a sua responsabilidade para com o presente e o futuro de Portugal. Detentor de um legado com quase dois séculos de serviço à comunidade, o Banco Montepio assume o seu lugar na construção de uma sociedade mais justa e sustentada, comprometendo-se a reger a sua atuação pelos mais elevados padrões e condutas de respeito pelos princípios do desenvolvimento sustentável, conforme espelhados na sua Carta de Compromisso Social.

Carta de Compromisso Social do Banco Montepio [(1)]:

«Ser o banco de inspiração mutualista do país, por outros 175 anos»

O Banco Montepio foi fundado em 1844, tendo sido autorizado, por carta régia de Dona Maria II, de 4 de janeiro, como entidade anexa ao Montepio Geral - Associação Mutualista. É, por isso, a mais antiga instituição financeira de Portugal.

O Banco Montepio é também único no panorama financeiro nacional pela sua origem e base mutualista e, consequentemente, pela sua vocação de instituição de poupança e de disponibilização de serviços financeiros universais para os clientes particulares, em todas as fases da sua vida, para os clientes do setor empresarial e para as instituições da economia social e empreendedores sociais.

Ao longo dos mais de 175 anos de existência, o Banco Montepio esteve ao lado das famílias, dos pequenos e médios empreendedores, das empresas e da comunidade em geral. Apoiou ativamente sucessivas gerações de portugueses em muitos momentos críticos, incluindo guerras, crises de saúde pública, crises de financiamento público, revoluções e crises políticas. Fiel à razão de ser da sua existência, mostrou-se capaz de inovar, de crescer e de se expandir, tendo sempre como ideias norteadoras o compromisso com o passado, presente e futuro de Portugal, a origem mutualista, a tradição, a proximidade, a solidez, a confiança, a transparência, a inovação e a inclusão.

Assim, consciente de que é detentor de um património de quase dois séculos de serviço à comunidade, de que resultam acrescidas responsabilidades sociais e em matéria de desenvolvimento sustentável, o Banco Montepio vem comprometer-se perante a comunidade e todos os seus *stakeholders* a reger a sua atividade pelos seguintes padrões e condutas:

- Servir bem e privilegiar o interesse de todos os seus clientes, entre os quais se incluem, com predominância e fator de diferenciação, os que são também associados do MGAM e representam a sua base mutualista, prestando um serviço eficiente e rigoroso e cumprindo as suas expetativas em matéria de segurança nos compromissos, responsabilidade no investimento, e acesso a instrumentos e serviços que permitam melhorar a qualidade de vida das pessoas e das famílias e a produtividade das empresas;
- Dar cumprimento à sua vocação histórica de proporcionar serviços financeiros com valor acrescentado e adequados à natureza das instituições da economia social e para os empreendedores sociais;
- Promover a inovação tecnológica nos seus serviços e operações no entendimento de que a tecnologia deve estar ao serviço das pessoas e comunidades para melhoria da sua qualidade de vida e apoiar os processos de inovação social;
- Tratar de forma justa e ética os seus fornecedores;
- Valorizar os seus Colaboradores, dando-lhes condições de trabalho que permitam conciliar as suas vidas profissionais e pessoais, adotando o critério do mérito para fins de recrutamento, remuneração e progressão na carreira, bem como promovendo as suas formação e valorização profissional e pessoal e fomentando a igualdade de género;
- Adotar as melhores práticas internacionais e os padrões éticos mais elevados em matérias de cumprimento da lei ou dos contratos, designadamente no que respeita a práticas de branqueamento de capitais, de financiamento de terrorismo, de evasão fiscal, violações da legislação laboral ou da legislação ambiental;
- Respeitar e proteger o meio ambiente, adotando práticas sustentáveis nas suas operações, e promover a sustentabilidade económica, social e ambiental junto de todos os seus *stakeholders*; e
- Disponibilizar serviços bancários e instrumentos de financiamento ajustados a situações de crise grave ou calamidade pública, nacional, regional ou local, com afetação severa dos circuitos económicos e perturbação do normal funcionamento das estruturas sociais, por forma a prover em permanência as necessidades da comunidade e a contribuir para a confiança e a segurança do sistema bancário.

Por fim, mas não menos importante, criar valor para todos os seus acionistas, proporcionando a justa remuneração do capital investido, tendo sempre presentes os princípios que presidiram à criação da Caixa Económica do Montepio Geral, agora com a marca Banco Montepio.

(1) Aprovada em Assembleia Geral de 30 de junho de 2020.

Missão, Visão, Valores e Estratégia

ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA MONTEPIO

Missão

- Conceder e garantir, através de modalidades individuais e coletivas, benefícios de segurança social e de saúde destinados a prevenir ou a reparar as consequências da verificação de factos contingentes relativos à vida e à saúde dos associados e seus familiares e dos beneficiários por aqueles designados;
- Prosseguir outras formas de proteção social e de promoção da melhoria da qualidade de vida, através da organização e gestão de equipamentos, serviços e obras sociais e outras atividades que visem principalmente o desenvolvimento cultural, moral, intelectual e físico dos associados e seus familiares, e dos beneficiários por aqueles designados, em especial das crianças, jovens, idosos e deficientes;
- Contribuir para a resolução dos problemas habitacionais dos associados;
- Gerir regimes profissionais complementares das 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.

Valores

Toda a atividade desenvolvida pela Associação Mutualista Montepio é orientada para a 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 2019-2021 definiram como orientações:

- Adaptação aos novos requisitos regulatórios;
- Racionalização e otimização das participações e do funcionamento;
- Vincular os associados e aumentar as receitas;
- Desenvolver a proposta de valor e a oferta mutualista;
- Potenciar e diversificar os canais de relação associativa;
- Aprofundar a transformação digital do MGAM.

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.

BANCO MONTEPIO

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	O Plano de Transformação do Banco Montepio concebido em 2018, perante a alteração das circunstâncias e os desafios que se colocaram em 2020, foi alvo de um ajustamento multidimensional e plurianual, preservando, no entanto, a convergência para as metas naquele definidas, das quais se destacam: • Robustecer o modelo de negócio, reforçando a aposta em produtos com maior valor acrescentado para o cliente; • Acelerar a transição digital, tanto nos processos internos, como nas plataformas de relação com os clientes; • Aumentar a eficiência, nomeadamente através da revisão dos processos e dos normativos internos; • Ajustar o modelo de distribuição com a fusão de balcões redundantes geograficamente; • Implementar novos conceitos e novas formas de trabalhar, valorizando a colaboração e a flexibilidade e promovendo um maior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

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.
Valores	• Solidariedade; • Transparência; • Proporcionalidade; • Independência.
Estratégia	Linhas de Orientação Estratégica definidas para as prioridades de atuação da Fundação: • Promover respostas económicas e sociais e ambientais inovadoras e sustentáveis; • Capacitação da Economia Social e promoção da cidadania ativa e da inovação social; • Consolidação da intervenção em todo o território nacional através da cooperação com parceiros locais; • Reforço do papel da Fundação como protagonista da Responsabilidade Social externa do Grupo.

LUSITANIA

Missão	Oferecer segurança de uma forma distinta.
Visão	Ter as melhores soluções de Seguros Não Vida e merecer a confiança das pessoas para cuidar do seu bem-estar, património e futuro, contribuindo para as finalidades mutualistas da Associação Montepio.
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.

LUSITANIA

Estratégia

- Desenvolvimento do Negócio - Centralização no cliente, novos modelos de oferta, novos modelos de preço, novos modelos de alianças com parceiros e de comunicação externa, maior articulação com o Grupo e redefinição da presença geográfica;
- Evolução Organizacional - Adoção de práticas de *workplace innovation*, revendo e avaliando lideranças, políticas de Recursos Humanos, redesenhando a estrutura organizacional, estabelecendo novos modelos de gestão de projetos, de formação e de comunicação interna;
- Transformação Digital - Utilização de novas tecnologias e capacidade de inovação para criar uma nova cadeia de valor;
- Projetos Críticos - Meios digitais, *paperless*, gestão e organização da informação, IFRS 17, *Core Insurance* e resseguro.

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.

Estratégia

- Consolidar a situação financeira garantindo um nível de solvência sustentável;
- Manter a rendibilidade, 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 requesitos 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 rendibilidade 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.

FUTURO

Valores	ESPÍRITO DE EQUIPA - Com valores e objetivos comuns, é através do apoio e motivação mútua que se assume como parceiro credivel perante os clientes. INOVAÇÃO - Antecipa as necessidades e expectativas dos 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 Clientes merecem o melhor esforço, razão pela qual se mantém uma atitude sempre virada para o Cliente, cumprindo os compromissos assumidos, disponibilizando todos os serviços que tenham enquadramento legal dentro da área de atividade, tendo em vista a maximização da rendibilidade dos fundos confiados; ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS - Assegura o compromisso 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 - Atuação consistente, com integridade e profissionalismo, orientada por 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 - Reconhecimento da necessidade de realização das pessoas na Empresa, valorizando a 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, é garantido o fornecimento de informação precisa, detalhada e relevante sobre todos os aspetos da gestão dos Fundos; GESTÃO DE RISCOS - 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 - Garantia de 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	Desenvolver a atividade de gestão de ativos, para Clientes Carticulares e Institucionais, através de instrumentos genéricos (fundos de investimento) ou específicos (gestão à medida do Cliente), no âmbito do Grupo Montepio, com o objetivo de alargar o leque de produtos/serviços oferecidos aos seus clientes.
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 – prosseguindo 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 residentes e familiares. Objetivos: • Ser uma empresa de sucesso e cumpridora, uma marca e uma imagem reconhecida e respeitada por todos; • Constituir uma referência e um exemplo de boas práticas no mercado; • Ser um valor acrescido na imagem, missão e valores do Grupo Montepio.
Valores	No desenvolvimento da atividade assume-se o compromisso de submeter comportamentos e decisões ao absoluto respeito de valores e princípios éticos integrantes da cultura da empresa: • Absoluto respeito pela individualidade própria de cada um dos residentes, utentes e restantes *stakeholders*; • 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 residentes e utentes e do valor criado para a sociedade e para os acionistas; • Atitude positiva e talento, focados nos resultados positivos e entusiasmo com a contribuição dos melhores profissionais, promovendo o seu desenvolvimento; • Responsabilidade Social fomentando as boas práticas ambientais, promovendo princípios de equidade e de solidariedade de forma a acrescentar valor. • Igualdade e não discriminação por diferenças de género, religião, politicas, 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.

RESIDÊNCIAS MONTEPIO U LIVE

Missão	Disponibilizar alojamento universitário de qualidade, no centro das grandes cidades, a preços moderados.
Visão	As residências visam conjugar privacidade e autonomia com convivência e partilha de espaços com estudantes da mesma faixa etária, procurando incutir-lhes no dia a dia que, mais do que um mero conceito teórico, o mutualismo é uma forma de estar e viver em sociedade, simultaneamente autónoma, responsável e solidária.
Valores	Alinhadas com as orientações estratégicas da Associação Mutualista Montepio, as Residências Montepio U Live são a prova viva de que os princípios do mutualismo - a autonomia, a liberdade, a responsabilidade, a democraticidade, a igualdade e a solidariedade - são valores modernos e vanguardistas. Valores fundamentais para o desenvolvimento sustentável do planeta e para a realização humana das gerações futuras.
Estratégia	Alinhada com os valores mutualistas e enquadrada nas orientações estratégicas da Associação Mutualista Montepio, esta participada visa: • Criar um ambiente calmo, confortável e seguro, que propicie o estudo e contribua para o sucesso académico e para o desenvolvimento pessoal dos estudantes; • Rentabilizar património imobiliário da Associação Mutualista Montepio, à qual a Montepio U LIVE paga uma renda pelas instalações ocupadas pelas residências; • Assegurar a rentabilidade e a sustentabilidade de cada uma das residências de *per si* e reaplicar e/ou transferir os lucros anuais para a casa-mãe, contribuindo desta forma para a prossecução dos objetivos do Grupo Montepio.

Cadeia de Fornecedores

429

Fornecedores
(Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio)

91%

Fornecedores locais
(Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio)

O Grupo Montepio detém uma Central de Compras, que tem como Missão "Centralizar o processo de compras do Grupo, assumindo-se neste âmbito, 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 no sucesso das suas atividades sendo, também, um dos critérios a ponderar a seleção de fornecedores nacionais, com o objetivo último de desenvolver a economia local e nacional.
Em 2020, a Central de Compras do Grupo estabeleceu interações com um total de 429 fornecedores - 463 em 2019, o que representa um decréscimo de 7%, fruto da diminuição da atividade económica observada durante o processo de confinamento provocado pela pandemia.
A gestão de fornecedores, no Grupo Montepio, abrange todas as etapas do ciclo de vida das contratações, desde a homologação dos potenciais fornecedores, contratação e à avaliação após conclusão do fornecimento de produtos ou serviços.

HOMOLOGAÇÃO | REQUISIÇÃO | CONSULTA AO MERCADO | ANÁLISE DE PROPOSTAS | NEGOCIAÇÃO | ADJUDICAÇÃO | GESTÃO DO CONTRATO | AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

QUESTIONÁRIO

Questionário de qualificação e análise das respostas fornecidas.

CRITÉRIOS NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS

- Emissão de CO^2 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 a 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 respeitem os direitos humanos ou não respeitem a ética e as questões ambientais.

Código de Conduta para fornecedores

Encontra-se em estudo uma nova plataforma informática de apoio ao *procurement*, através da qual se pretende implementar um processo de qualificação de fornecedores que abarcará o código de conduta e que inclui, naturalmente, o respeito pelos direitos humanos e a proteção do ambiente.
O Código de Conduta para fornecedores, a aplicar no Grupo Montepio, foi desenhado para todos os fornecedores (novos e renovações) de modo a garantir a coerência entre as práticas dos fornecedores do mesmo.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIADE



contribuimos para o bem-estar de todos na comunidade

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Estratégia de Sustentabilidade 2019 - 2021

Em 2020, face à Matriz de Materialidade resultante da auscultação externa e interna, o Grupo Montepio atualizou a Estratégia de Sustentabilidade para o horizonte 2019-2021, mas manteve os quatro eixos de atuação que são comuns às três principais entidades (Associação Mutualista Montepio, Banco Montepio e Fundação Montepio).

À semelhança do que tem realizado desde 2016, para cada eixo, o Grupo definiu objetivos estratégicos, ações a desenvolver, KPI (*Key Performance Indicator*) e metas a alcançar, procedendo à sua monitorização, ou seja, acompanhando o seu desempenho em relação às metas definidas.
Nos quadros seguintes apresentam-se os objetivos estratégicos e as ações que os concretizam, bem como a correspondência entre estes e os ODS (segundo quadro).

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

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



Definir e implementar uma política de sustentabilidade ambiental

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.

OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO

A. AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE

1. Garantir a definição de uma política de sustentabilidade em cada entidade do Grupo delineada à luz da presente estratégia

- Adoção de uma perspetiva de Grupo em matéria de desenvolvimento sustentável.



2. Promover o desenvolvimento da Associação Mutualista Montepio como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social

- Reforço da Associação Mutualista como promotora da capacitação da Economia Social e da avaliação de impacto;
- Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *StartUp* da Economia Social;
- Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade;
- Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa;
- Conquista do espaço da proteção social complementar.



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;
- Oferta de produtos com preocupações sociais e indutores de práticas de responsabilidade social nos clientes;
- Linha de comunicação para a sustentabilidade;
- Plano de comunicação para a sustentabilidade;
- Iniciativas introduzidas no âmbito do COVID-19;
- Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira para crianças e para adultos.



4. Posicionar o Banco Montepio como o Banco da Economia Social

- Alargamento da penetração do mercado de economia social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área.



5. Consolidar o papel da Fundação Montepio como parceira e financiadora social relevante

- Assunção das funções de parceiro e investidor social.



6. Assegurar a integração da sustentabilidade entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (*Stakeholders*)

- Investimento na divulgação e formação dos diversos *stakeholders* no domínio mutualista e na área da Responsabilidade Social.



B. FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS

7. Valorizar as pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas diversas partes interessadas (*stakeholders*)

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



OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO

C. COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR

8. Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo

- Programa de Voluntariado do Grupo Montepio;
- Desenvolvimento de iniciativas e projetos de Responsabilidade Social com outras empresas do Grupo no âmbito do Comité;
- Iniciativas orientadas ao aumento do número de admissões e subscrições mutualistas através da rede do Banco Montepio;
- Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio – Serviços de Saúde;
- Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Montepio U Live para Estudantes;
- Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitania – Companhia de Seguros.



9. Desenvolver uma cartografia de recursos externos e estimular a sua convergência

- Identificação das boas práticas na Economia Social.



10. Alargar a capilaridade e focalização da intervenção

- Visibilidade das entidades da Economia Social;
- Projetos apoiados em parceria com outros investidores sociais.



11. Fortalecer as redes de parceria internas e externas e promoção do tecido empresarial e da economia social

- Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da Economia Social;
- Associação a uma entidade internacional de referência na área da sustentabilidade;
- Promover a participação do Banco Montepio em iniciativas que reconheçam a sustentabilidade das empresas;
- Campanha de recolha de resíduos com a ERP Portugal;
- Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres.



12. Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores

- Implementação de código de conduta nas relações comerciais.



OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO

D. PROMOÇÃO AMBIENTAL

13. Reduzir a pegada ecológica



- Desmaterialização de comunicação;
- Medição da pegada carbónica da Associação Montepio e do Banco;
- Redução da pegada de carbono;
- Prática generalizada do processo de reciclagem de plástico e papel;
- Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos;
- Iniciativas orientadas à compensação da pegada ecológica;
- Desmaterialização e digitalização de processos (admissão e subscrição de modalidades);
- Implementação de medidas de redução de consumo de eletricidade.
- Plano de substituição da frota automóvel.

14. Criar produtos amigos do ambiente



- Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais.

15. Sensibilizar todos os *stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas



- Promover a comunicação de produtos/ serviços/ iniciativas orientadas para a área da sustentabilidade ambiental;
- Criação de conteúdos orientados à sensibilização ao tema sustentabilidade ambiental;
- Veiculação de notícias relativas às politica ambiental do Grupo.

16. Envolver os colaboradores na implementação de Boas Práticas



- Formação sobre Desenvolvimento Sustentável;
- Criação de conteúdos orientados ao público interno com o objetivo de comunicação da política de sustentabilidade;
- Desenvolvimento de projeto de redução de consumos de material plástico de utilização única, mediante substituição por soluções sustentáveis.

17. Valorizar, explicitamente, a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio



- Priorização de projetos validados ambientalmente e indeferimento de projetos tóxicos.

Alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade com os ODS

Como referenciado no capítulo deste documento que descreve os compromissos subscritos pelas entidades do Grupo Montepio que estão a integrar este reporte, a Fundação Montepio integra a Aliança ODS Portugal e dá cumprimento às suas orientações, designadamente quando, no Grupo Montepio, os ODS moldam o Modelo de Negócio e a atuação.

17 pilares para um futuro sustentável

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas integra os 17 ODS que foram 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 acabar com a 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 o empenho de todos e de cada um de nós: cidadãos, sociedade civil, empresas e governos.



O Grupo Montepio trabalha em conjunto com todos 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 uma menor pegada ecológica.
A visão do grupo relativamente aos 17 ODS é que se trata de um conjunto integrado de objetivos de crucial importância para um futuro sustentável. Porém, quando enquadrados no setor o 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 Associação Montepio, o Banco Montepio, a Fundação e a Lusitania, tende e pretende ter um maior contributo, foi feita uma consulta a *stakeholders*, bem como uma análise das principais tendências globais do setor. Alicerçado na definição da Matriz de Materialidade como ponto de referência, foram endereçadas as expetativas dos *stakeholders* face aos ODS e, posteriormente, foi 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, bem como, foram identificados 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.

6 Iniciativas e projetos de Responsabilidade Social com outras empresas do grupo

20 Protocolos e Parcerias com Associações Empresariais

10 Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da Economia Social

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.

59 Novas parcerias

1 262 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 assentes em três bases da sustentabilidade: social, económica e ambiental.

140 *Mailshots* enviados a associados

35 *Newsletters* enviadas a clientes



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.

55% de colaboradores do género feminino no Grupo Montepio

34% de mulheres a desempenhar cargos de Administração Executiva e Direção de 1.ª linha

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

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 contribuiu para reduzir as desigualdades em Portugal, nomeadamente através do trabalho levado a cabo pela Fundação Montepio.

44 Projetos apoiados pela Fundação que beneficiam as comunidades, **6** dos quais em parceria com outros investidores sociais

718 834 milhares de euros Apoios concedidos pela Fundação

475 014 euros Montante para projeto próprio da Fundação "Frota Solidária"

19 Boas práticas na Economia Social identificadas e acompanhadas

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.

12 Apoio a entidades das áreas da Economia Social e do Empreendedorismo Social

1 216 066 euros Montante de microcrédito concedido

113 Empregos criados - microcrédito

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

7. Energias renováveis e acessíveis: De forma a reduzir a sua pegada ecológica, o Grupo Montepio está focado:
Na **desmaterialização de processos**; Ter uma **frota verde** - 616 viaturas com motores híbridos *plug-in* e 100% elétricos - em 2020, foram substituídas **200** viaturas.

636 014 Clientes com documentação digital

2 Novos produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital

Órgãos sociais

Atendendo à natureza da atividade e especificidades setoriais de cada entidade que integra o Grupo Montepio - Associação Montepio, Banco Montepio, Fundação Montepio, Lusitania, Lusitania Vida, Futuro, Gestão de Activos, Residências Montepio e Residências Montepio U Live - os modelos de governo interno das nove participadas são distintos.

Associação Mutualista Montepio

Reflexo da forma programada e consistente com que a Associação Montepio se tem vindo a adaptar aos requisitos previstos no Código das Associações Mutualistas, definindo e incorporando políticas e procedimentos, e no que respeita às propostas relacionadas com o normativo interno elaboradas em 2020, destacam-se pela sua relevância:

- Manual de reporte de informação e comunicações obrigatórias a entidades externas;
- Política de aprovação de modalidades e séries;
- Política da função de *compliance*;
- Código de conduta;
- Regulamento de funcionamento do Conselho de Administração;
- Comités de apoio ao Conselho de Administração;
- Revisão da Política de privacidade e de proteção de dados pessoais;
- Revisão da Política de gestão de conflito de interesses;
- Política de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

Em 2020, realizaram-se alterações ao sistema de governo do Montepio Geral - Associação Mutualista, decorrentes da alteração dos Estatutos, aprovada pela assembleia geral de associados de 4 de novembro de 2019, os quais foram alvo de registo definitivo pela Direção Geral da Segurança Social, por despacho de 26 de outubro de 2020, com efeitos a partir de 2 de novembro de 2020.
Os novos estatutos implicaram a extinção do Conselho Geral, expirando, na mesma data, os mandatos dos seus membros eleitos, mas mantendo a continuidade do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal e o mandato dos respetivos membros eleitos para o triénio 2019 - 2021.
As funções de deliberação e fiscalização continuaram a ser exercidas pela Assembleia Geral e pelo Conselho Fiscal.
Com a entrada em vigor dos novos estatutos, ficaram definidos os seguintes órgãos do Montepio Geral Associação Mutualista:

- Assembleia Geral;
- Assembleia de Representantes;
- Conselho de Administração;
- Conselho Fiscal.

A Assembleia Geral é constituída por todos os associados efetivos que, à data da convocação da reunião da Assembleia, sejam maiores, tenham sido admitidos há mais de dois anos e que estejam no pleno gozo dos seus direitos associativos, tendo cada associado direito a um voto.

À Assembleia Geral compete:

- Aprovar os Estatutos e respetivas alterações;
- Eleger e destituir, por votação secreta, os membros dos Órgãos e Cargos Associativos;
- Deliberar sobre a cisão, fusão, transformação, dissolução e liquidação;
- Deliberar sobre a adesão ou desvinculação a uniões, federações ou confederações do universo mutualista, assim como a outros organismos, nacionais ou internacionais, representativos das atividades prosseguidas pela Associação;
- Homologar as deliberações da Assembleia de Representantes sobre aprovação do Regulamento de Benefícios do Montepio Geral Associação Mutualista, do Regulamento da Assembleia Geral, do Regulamento Eleitoral e respetivas alterações;
- Deliberar sobre as matérias não compreendidas na competência dos restantes Órgãos Associativos.

A Assembleia de Representantes, que ainda não se encontra eleita, tem como funções, designadamente, entre outras:

- Deliberar sobre o Regulamento de Benefícios;
- Eleger ou destituir os membros de comissões ou grupos de trabalho, quando tal lhe seja proposto pelo Conselho de Administração;
- Apreciar e votar, anualmente, o programa de ação e orçamento e o relatório e as contas individuais e consolidadas (respetivos pareceres);
- Efetuar a apreciação geral da administração e fiscalização do Montepio Geral - Associação Mutualista e fiscalizar a atuação dos Órgãos Associativos;
- Apreciar e votar a proposta de aplicação de excedentes técnicos ou subvenções nas modalidades permitidas;
- Eleger, quadrienalmente, uma comissão para fixação da remuneração dos titulares dos órgãos e cargos associativos;
- Autorizar o Montepio Geral - Associação Mutualista a demandar os titulares dos órgãos e cargos associativos por atos praticados no exercício das suas funções;
- Deliberar sobre a alienação, ou outra forma de disposição, de participações, parciais ou totais, em entidades que

consolidem no Montepio Geral - Associação Mutualista e sobre a aquisição de participações que venham a consolidar no seu balanço ou em quaisquer outros ativos financeiros que importem um investimento igual ou superior a 5% do ativo líquido do Montepio Geral - - Associação Mutualista;
- Deliberar sobre os critérios ou limites quanto à aquisição onerosa, permuta e alienação a qualquer título de bem imóveis e outros bens patrimoniais, de rendimento ou de reconhecido valor histórico ou cultural;
- Deliberar sobre a emissão de valores mobiliários representativos de dívida e sobre a sua admissão à negociação em mercado regulamentado;
- Aprovar os regulamentos, e respetivas alterações, que rejam a sua própria atividade e a da Assembleia Geral, sem prejuízo da sua homologação por esta última.

Compete ao Conselho de Administração, nos termos da lei e dos estatutos, os mais amplos poderes de gestão e de representação.
Nos termos dos novos estatutos, o Conselho de Administração pode ser composto por um presidente e por, no máximo, seis vogais, dos quais dois não executivos (esta composição terá lugar no próximo mandato).
Compete ao Conselho Fiscal exercer o controlo e fiscalização do Montepio Geral - Associação Mutualista nos termos e pelos meios definidos na lei.
O Conselho Fiscal é composto por um presidente e dois vogais e deve, em regra, integrar um revisor oficial de contas, salvo se a revisão de contas estiver confiada a uma sociedade de revisores oficiais de contas.

Banco Montepio

A Caixa Económica Montepio Geral, caixa económica bancária, S.A. (adiante designada por "CEMG" ou "Banco Montepio"), apresenta um modelo de governo monista (anglo-saxónico), conforme o disposto na alínea b) do n.º 1 do art.º 278.º, art.º 423.º-B e seguintes da Secção III e art.º 446.º-A e seguintes da Secção VII do Código das Sociedades Comerciais, com um Conselho de Administração que inclui a Comissão de Auditoria (eleita em Assembleia Geral de entre os membros não executivos) e um Revisor Oficial de Contas.

Órgãos Sociais:
- Mesa da Assembleia Geral;
- Conselho de Administração;
- Comissão de Auditoria;
- Revisor Oficial de Contas.

O Conselho de Administração do Banco Montepio criou Comissões internas, compostas apenas por administradores não executivos, na maioria com estatuto de independentes, incluindo os respetivos Presidentes, como a Comissão de Riscos, a Comissão de Remunerações, Nomeações e Avaliações, que exerce as funções atribuídas ao Comité de Nomeações e ao Comité de Remunerações previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e a Comissão de Governo Societário, Ética e Sustentabilidade.
O Conselho de Administração delegou a gestão corrente do Banco Montepio numa Comissão Executiva, com exceção dos poderes relativos às matérias cuja delegação está vedada por lei ou aqueles que estão reservados ao Conselho de Administração, nos termos do seu Regulamento.
No *website* da Instituição - www.bancomontepio.pt - pode ser consultada toda a informação geral societária do Banco Montepio, entre outros, os Estatutos, os Regulamentos do Conselho de Administração, da Comissão de Auditoria, da Comissão Executiva e das restantes Comissões, bem como as Políticas, Regulamentos diversos e Código e Norma de Conduta.

Fundação Montepio

A Fundação Montepio é regida por Estatutos próprios, estruturados em quatro temas específicos: Natureza, Sede, Missão, Valores e Fins.

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

Conselho de Curadores

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

Conselho de Administração (CA)

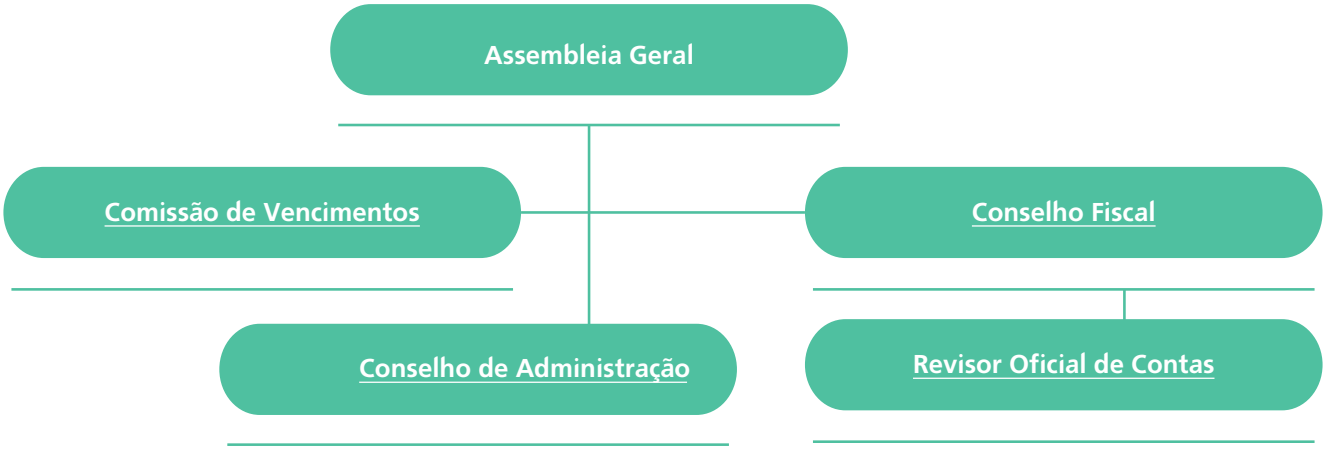
Exerce a administração da Fundação Montepio
Reúne ordinariamente uma vez por mês

Conselho Fiscal (CF)

Funções
de fiscalização

Lusitania

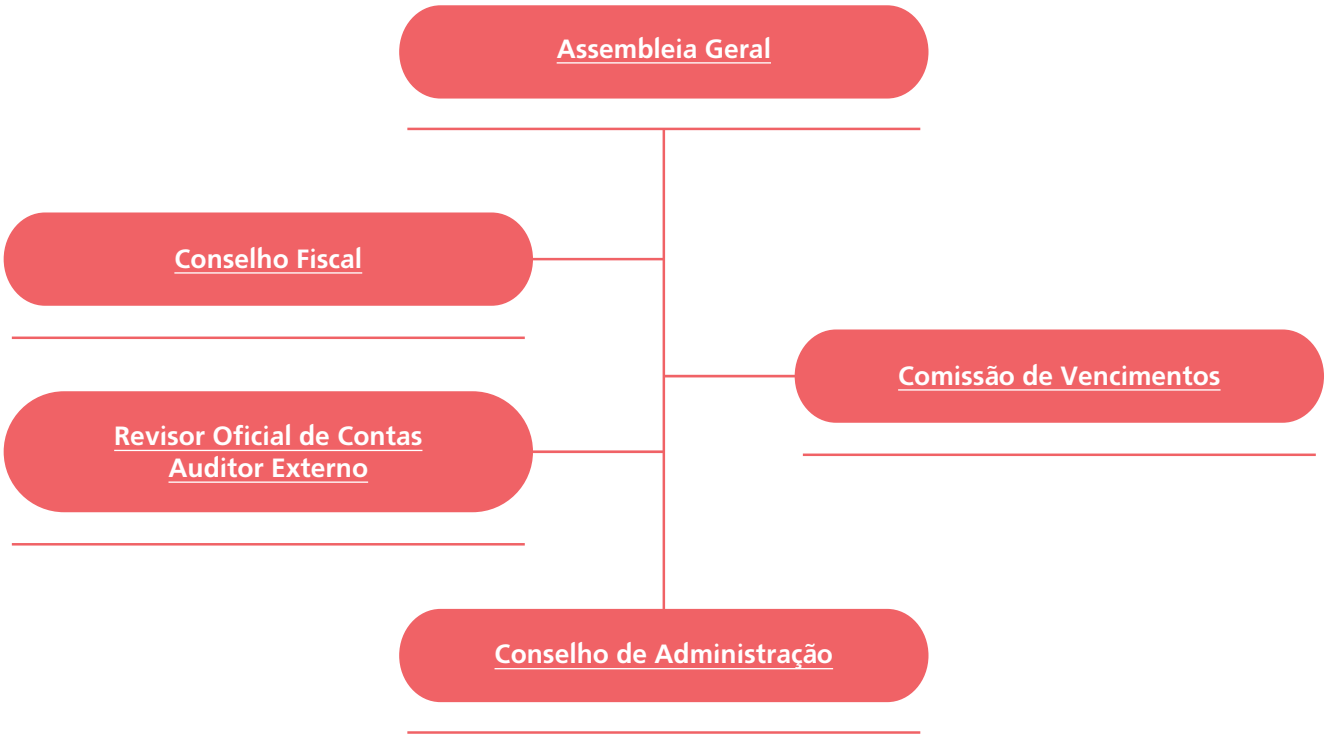
Nos termos estatutários, a gestão da Sociedade é assegurada por um Conselho de Administração composto por três a sete membros eleitos quadrienalmente, sendo permitida a sua reeleição.



O Conselho de Administração é composto por quatro administradores, sendo um 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.
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 2020/2023 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

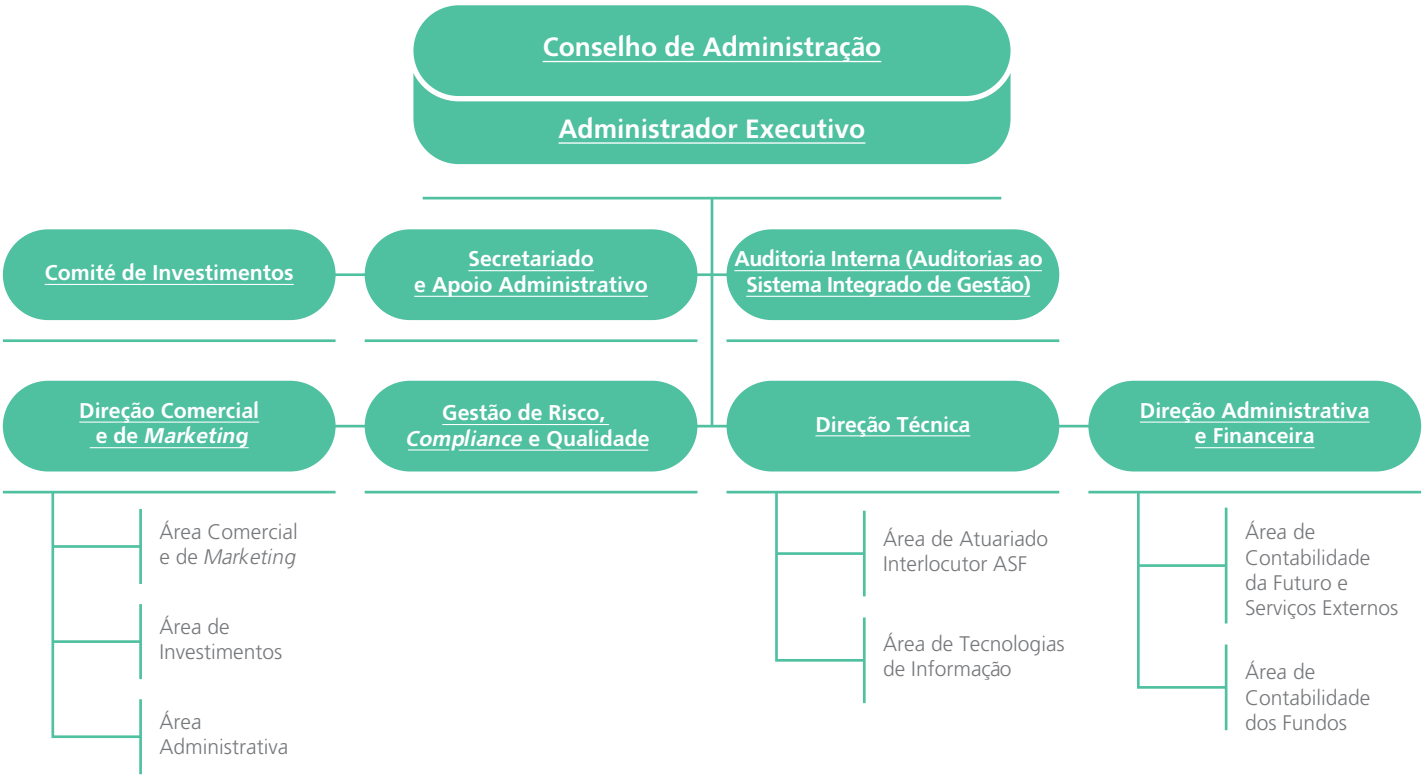
O Modelo de Governo da Sociedade Gestora está organicamente estruturado na Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, que aprova o regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2341 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016, procede à quarta alteração ao regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado em anexo à Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e revoga o Decreto-Lei n.º 12/2006, de 20 de janeiro; assenta ainda o modelo de governo na restante documentação de suporte ao exercício da atividade de fundos de pensões.

Órgãos Sociais da Futuro
- Assembleia Geral
- Conselho de Administração
- Conselho Fiscal

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.
Existe ainda um Comité de Investimentos, um órgão de análise e de deliberação bem como de aconselhamento do Conselho de Administração, sobre a política de investimentos dos Fundos. O CA aprova o regulamento do Comité de Investimentos, contrata os Gestores de Ativos e delega competências no Administrador Executivo.

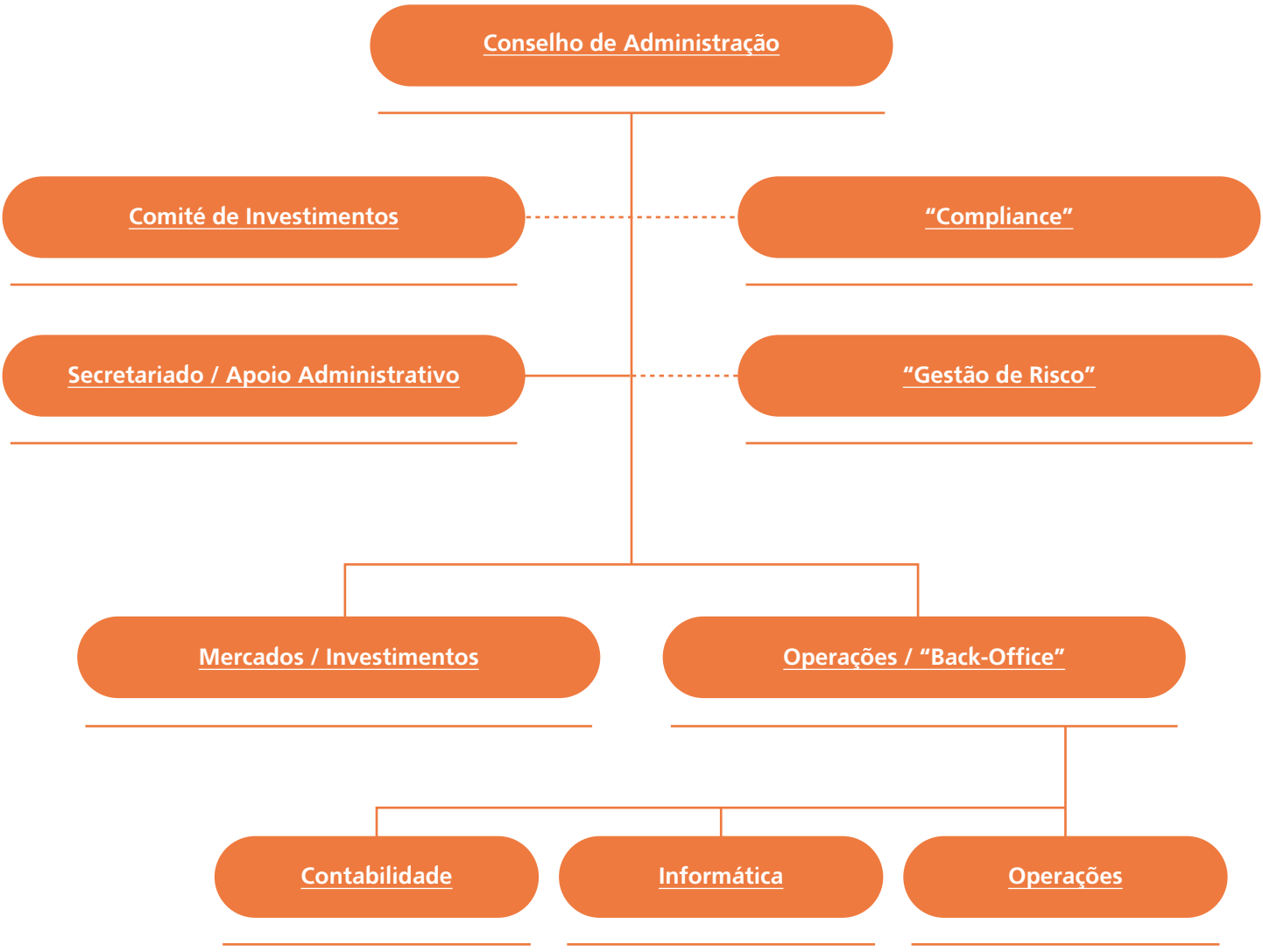
Ao Comité de Investimentos compete:
- Deliberar sobre a estratégia de investimentos a prosseguir a cada momento na gestão dos Fundos;
- Proceder a recomendações relativas às orientações a transmitir aos gestores de investimento;
- Apreciar a execução da política de investimentos.

À Comissão de Vencimentos compete fixar anualmente as remunerações dos titulares do Conselho de Administração e Conselho Fiscal. É composta por um Presidente e dois vogais, que são designados em Assembleia Geral.
A Direção da Futuro com responsabilidade executiva é composta por quatro Diretores diretamente dependentes do Administrador Executivo.
A atividade da Futuro tem subjacentes políticas, princípios e normas que asseguram assunção de elevada responsabilidade no decurso da sua atividade.
Enquanto empresa certificada, é aferido anualmente por entidade externa o cumprimento das regras em auditoria interna e externa.
De seguida apresenta-se em organigrama o modelo de governo da Sociedade Gestora:



Gestão de Activos

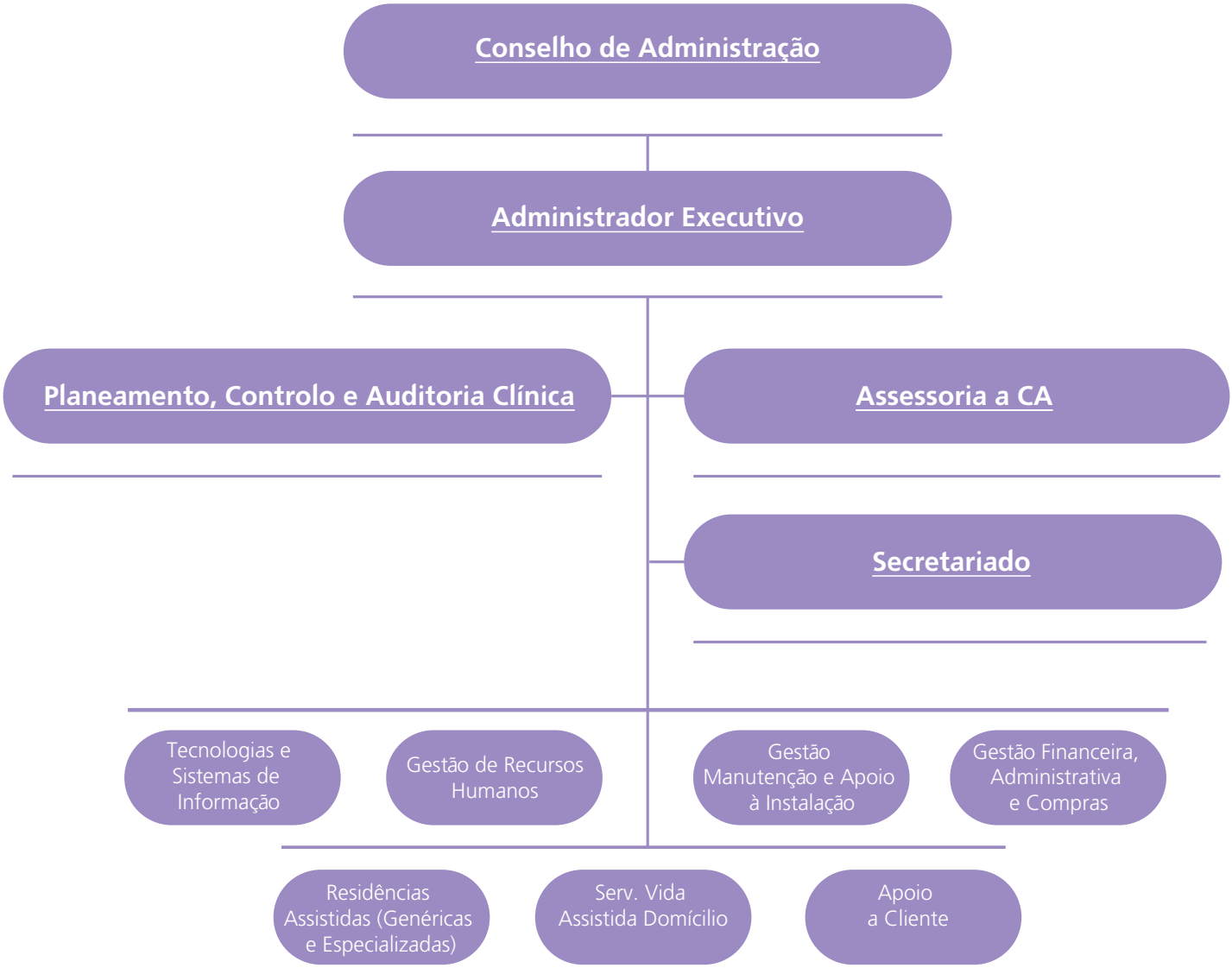
Relativamente à Montepio Gestão de Activos, o respetivo Modelo de Governo segue a estrutura do organigrama apresentado em seguida.



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

Residências Montepio

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



Residências Montepio U Live

Os Órgãos Sociais desta participada são:

- Assembleia Geral
- Conselho de Administração (Administrador Executivo)
- Fiscal Único/Revisor Oficial de Contas

Comité de Sustentabilidade

Em 2020, procedeu-se à alteração da composição do Comité de Sustentabilidade que passou a ter nos seus três níveis de competências, responsáveis representantes de todas as entidades que integram o Relatório de Sustentabilidade.

COMPOSIÇÃO/ÓRGÃOS E RESPONSÁVEIS		COMPETÊNCIAS
PLENÁRIO	Presidência – Presidente do CA do Montepio Geral Associação Mutualista (MGAM); Representantes dos Conselhos de Administração de: Montepio Geral Associação Mutualista Caixa Económica Montepio Geral Fundação Montepio Geral Lusitania – Companhia de Seguros, SA Lusitania Vida Futuro – Sociedade Gestora de fundos de Pensões, SA Montepio Gestão de Activos Residências Montepio – Serviços de Saúde, SA Montepio, Residências para Estudantes, SA	• 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 • Proceder à divulgação do Relatório de Sustentabilidade no seio do Grupo Montepio, incluindo uma sessão de apresentação institucional ao mercado
NÚCLEO EXECUTIVO	Presidência – Presidente do CA do MGAM Responsáveis representantes da: Montepio Geral Associação Mutualista Caixa Económica Montepio Geral Fundação Montepio Geral Lusitania – Companhia de Seguros, SA Lusitania Vida Futuro – Sociedade Gestora de fundos de Pensões, SA Montepio Gestão de Activos Residências Montepio – Serviços de Saúde, SA Montepio, Residências para Estudantes, SA	• Identificar métricas para avaliar o desempenho da Estratégia da Sustentabilidade. • Aferir periodicamente o grau de cumprimento da Estratégia da Sustentabilidade • Apurar as ações desenvolvidas por todas as entidades do Grupo Montepio em matéria de sustentabilidade. • Elaborar o Relatório de Sustentabilidade e demais instrumentos necessários à sua boa execução, com o objetivo de construir um documento de acordo com a versão do *Global Reporting Initiative* (GRI) – GRI *Standards*, "in accordance – Core"
SECRETARIADO TÉCNICO	Coordenação – Gabinete de Responsabilidade Social Técnicos indicados pelos Responsáveis representantes das Participadas e das unidades orgânicas que compõem o Núcleo Executivo	• Apoio ao funcionamento do Comité

Gestão de risco

As empresas do Grupo Montepio deram continuidade às políticas e processos de identificação, gestão e monitorização do risco que dispõem.

Associação Mutualista Montepio

A gestão de riscos da Associação Montepio tem como objetivo a identificação, mensuração, gestão, monitorização e comunicação dos riscos materiais, de forma a garantir a melhor adequação possível entre os níveis de risco assumidos e a estratégia de atividade global.
Pretende-se, assim, assegurar que os compromissos assumidos pela Associação e os fins a que se propõe sejam cumpridos.

A política de gestão dos riscos assenta no controle da execução da política de investimentos, 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 Associação está sujeita.
Como principais riscos, identificam-se o risco de mercado e de taxa de juro, o risco de liquidez, o risco de crédito e o risco específico inerente às caraterísticas das modalidades mutualistas, como se descreve em seguida.

FORMAS DE GESTÃO E CONTROLO DOS RISCOS

RISCO DE MERCADO

O risco de mercado tem em atenção os fatores que possam afetar o valor de mercado dos ativos da Instituição, designadamente as participações financeiras, a carteira de títulos e as propriedades de investimento.

A gestão do risco das Participações Financeiras tem por base o acompanhamento das empresas, particularmente a evolução dos seus desempenhos e a execução dos seus planos de negócios e orçamentos, e a respetiva avaliação numa base anual.

O risco relativo à Carteira de Títulos é gerido através da identificação dos fatores que podem exercer pressão nos seus preços, como a evolução das taxas de juro e expetativas de evolução das cotações dos títulos nos mercados financeiros. Estão definidos limites de exposição das aplicações quanto à sua natureza, concentração de exposição por emitente, setor de atividade, zona geográfica e *rating*.

A gestão do risco do valor de mercado das Propriedades de Investimento implica a monitorização dos preços, a respetiva avaliação ao preço de mercado anualmente e a análise de sensibilidade ao impacto de uma variação dos preços nos mercados imobiliários.

RISCO DE LIQUIDEZ

O risco de liquidez traduz-se na capacidade para realizar os investimentos e outros ativos a fim de cumprir as obrigações financeiras na data de vencimento.

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 associados subscritores das modalidades associativas e, por outro, rendibilizar, através de aplicações em ativos mais rentáveis, eventuais excessos de liquidez.

A gestão e o controlo da liquidez é efetuado numa base diária e os gaps de liquidez calculados são estáticos ou dinâmicos, permitindo uma análise mais profunda de eventuais desequilíbrios de tesouraria que possam vir a ocorrer.

São, ainda, realizadas análises de cenários com diferentes níveis de reembolsos antecipados, com a finalidade de avaliar o impacto dos mesmos na liquidez e na rendibilidade da instituição.

Apesar dos estatutos o preverem, a Associação não recorre a emissões de dívida para financiar a sua atividade, pelo que as suas responsabilidades são essencialmente para com os associados subscritores das modalidades associativas.

RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito considera o risco de perda decorrente de variações da qualidade de crédito dos emitentes de valores mobiliários, contrapartes e devedores, sob a forma de risco de incumprimento pela contraparte, risco de *spread* ou risco de concentração.

A gestão do risco de crédito baseia-se no cumprimento dos limites definidos na política de investimentos financeiros, 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 dos subscritores das modalidades associativas é realizada uma monitorização numa base diária.

RISCO ESPECÍFICO DAS MODALIDADES ASSOCIATIVAS

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.

No âmbito da gestão do risco específico das modalidades associativas, são efetuadas as seguintes análises de sensibilidade, com a finalidade de determinar o impacto no valor das responsabilidades:

- Risco taxa de juro: uma alteração no valor das taxas de juro tem impacto direto no valor de mercado das responsabilidades das modalidades associativas.
- Risco de mortalidade nas modalidades atuariais: uma variação, positiva ou negativa, nos pressupostos assumidos pode levar a um reforço das provisões matemáticas para fazer face às responsabilidades assumidas.
- Impacto de um aumento ou diminuição dos reembolsos nas modalidades de capitalização: um aumento dos reembolsos acima do estimado pode obrigar à venda de ativos para fazer face a necessidades de liquidez.

Banco Montepio

Os principais riscos decorrentes da própria atividade são abordados no capítulo Gestão de Riscos do Relatório de Gestão do Grupo Banco Montepio, podendo destacar-se o risco de corrupção e tentativa de suborno, o risco de branqueamento de capitais e de financiamento ao terrorismo, o risco de conflito de interesses, o risco de abuso de mercado, o risco de quebra de privacidade, o risco de *compliance* e o risco reputacional, entre outros, e que potencialmente podem, direta ou indiretamente, afetar a vertente de sustentabilidade e de Responsabilidade Social do Banco Montepio. Existem ainda riscos operacionais e riscos de mercado, bem como riscos especificamente associados à pandemia de COVID-19 que eclodiu em 2020 e que se prolonga por 2021. Conforme se apresenta de seguida, para além da identificação destes (e de outros) riscos, o Banco Montepio tem implementado um sistema de controlo interno que inclui políticas, regulamentos e procedimentos para sinalizar e prevenir a sua ocorrência, complementados pelas funções de *compliance* e de auditoria interna.
No contexto de crise pandémica, o Banco Montepio implementou um Plano de Continuidade de Negócio (PCN), no qual se inclui um Plano específico para a pandemia. Desde a ativação do PCN, que decorreu em março de 2020, o Gabinete de Gestão de Crise adotou todas as diretrizes e recomendações emanadas pela Direção-Geral da Saúde (DGS) e pelo Governo, tomando medidas que tinham como principal preocupação a salvaguarda da saúde dos Colaboradores e dos Clientes.
Na gestão de riscos, e conforme é habitual, o Banco Montepio incluiu um conjunto de políticas, procedimentos, definição de limites no âmbito do apetite ao risco e controlos que permitem, de uma forma adequada e integrada, identificar, medir, avaliar, monitorizar, mitigar e reportar os riscos decorrentes das atividades desenvolvidas nas diversas linhas de negócio. 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 seção destaca o risco operacional na sua correspondência em matéria de Responsabilidade Social.
O Banco Montepio tem vindo a desenvolver um compromisso cada vez maior com os princípios de sustentabilidade. Em várias dimensões, entre as quais a financeira, este movimento é visto como aquele que pode mudar o comportamento da sociedade e das suas organizações em direção à ética e à responsabilidade. Na Gestão de Risco, estes princípios têm vindo a ser operacionalizados na adoção de medidas com vista à melhoria da eficiência da gestão de risco operacional.

Para esse efeito, durante o ano de 2020, foram realizadas as seguintes ações:

- Levantamento dos riscos relacionados com a sustentabilidade, não se tendo verificado a existência de nenhum evento registado em 2020;
- Formação aos Colaboradores de modo a promover e desenvolver uma cultura de risco operacional, tendo abrangido um total de 40 Colaboradores;
- Prossecução de uma política de exigência em termos da defesa do consumidor, de modo a que o limite de reclamações não ultrapasse os limites definidos de apetite/tolerância ao risco.

Combate à corrupção e tentativa de suborno

O sistema de controlo interno do Banco Montepio tem como pressupostos uma segregação de funções entre as funções de execução, decisão e controlo, o que contribui para a mitigação de riscos de corrupção ou suborno por parte dos seus Colaboradores. Para o efeito, o Banco Montepio dispõe de políticas e procedimentos, em que se incluem, designadamente, o Código de Conduta a Política de Gestão de Conflitos de Interesses e a Política de Comunicação de Irregularidades (*whistleblowing*).
A prática de crimes de corrupção, peculato, tráfico de influência e outros crimes conexos geram fundos que são subsequentemente introduzidos no mercado financeiro "legítimo", através de operações que configuram a prática do crime de branqueamento de capitais. A prevenção e a repressão da corrupção é, por conseguinte, realizada através do combate ao branqueamento de capitais, desenvolvendo o Banco Montepio a sua atividade comercial seguindo políticas e aplicando controlos que visam precisamente a prevenção da utilização do Banco para esses fins em conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente a Lei 83/2017 e respetiva regulamentação.
O Banco Montepio dispõe de uma estrutura orgânica afeta exclusivamente à Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo, que se encontra integrada na Direção de *Compliance* (DCOMP). Parte significativa dos controlos implementados assentam em aplicações informáticas para detetar Clientes ou operações que se enquadram em tipologias ou cenários de risco, com o objetivo de evitar que essas operações se concretizem e/ou sejam objeto de eventual comunicação às Autoridades. Por outro lado, os Colaboradores, incluindo os da rede comercial, são formados com regularidade de modo a estarem capacitados para detetar situações de eventual risco e alertarem a estrutura orgânica que se dedica à prevenção do branqueamento de capitais. De referir ainda que o sistema de controlo interno para a prevenção do branqueamento de capitais é objeto de auditorias internas e externas com frequência anual.

As políticas do Banco Montepio
No Banco Montepio existem as seguintes políticas relacionadas com o negócio:

- Política de gestão do risco de branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo;
- Política de análise e monitorização de Clientes de risco elevado;
- Política de aceitação de Clientes;
- Política de identificação de Clientes;
- Política de sanções;
- Política de gestão de conflitos de interesse;
- Política de prevenção de abuso do mercado;
- Política de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*);
- Política de Remuneração dos Colaboradores Relevantes;
- Política de Remunerações dos Membros de Órgãos de Administração e Fiscalização;
- Política de Transmissão e Execução de Ordens;
- Política de Privacidade;
- Política de *Cookies*;
- Política de Tratamento e Gestão de Reclamações;
- Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo;
- Política de Implantação Geográfica;
- Política de Seleção e Avaliação da Adequação dos Membros do Órgão de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais.

No Banco Montepio existem os seguintes regulamentos:

- Regulamento do Conselho de Administração;
- Regulamento da Comissão Executiva;
- Regulamento da Comissão de Auditoria;
- Regulamento da Comissão de Riscos;
- Regulamento da Comissão de Remunerações, Nomeações e Avaliações;
- Regulamento sobre a prestação de serviços pelo Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Lusitania

A Lusitania definiu um Plano Diretor de Gestão Integrada dos Riscos, que se encontra alinhado com os objetivos do regime prudencial Solvência II, para criar as condições no sentido de atingir as metas da Companhia nestas matérias. Nos termos deste Plano, no decorrer do ano 2020, continuaram a ser implementadas várias medidas tendentes a robustecer o modelo de gestão integrada de riscos.
A concretização das medidas está refletida nos diversos instrumentos que definem as políticas e procedimentos da Companhia no quadro das funções e responsabilidades da Administração e dos Diretores e Responsáveis de Topo.
A concretização das medidas é refletida nos diversos instrumentos que definem as políticas e procedimentos da Companhia.
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:** Aprova a Visão e a Missão, e define os objetivos estratégicos. Determina a estratégia de gestão de risco corporativo e define os objetivos de gestão de risco nos quatro níveis: Estratégico, Operacional, *Reporting* e *Compliance*. Define as políticas de gestão de risco, o apetite ao risco e os níveis de tolerância. Este órgão é, ainda, responsável pela avaliação da eficácia 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 de forma tempestiva ao Comité de Risco e ao Conselho de Administração. 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, de forma contínua, o cumprimento da regulamentação externa e interna relativa à gestão de riscos.

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

Principais desenvolvimentos da área de gestão de risco em 2020

- Monitorização contínua e permanente da situação de solvência (e situação financeira e de liquidez), e o respetivo reporte ao Conselho de Administração, com maior relevância numa situação extraordinária e sem precedentes decorrentes da pandemia (surto pandémico Coronavírus – COVID-19);
- Desenvolvimento e realização dos exercícios de autoavaliação prospetiva dos riscos e da solvência (ORSA) de 2020, no âmbito do processo de planeamento estratégico e na definição do plano de negócios anual, permitindo à Companhia alinhar os objetivos estratégicos e a gestão operacional. Em simultâneo, permitiu concluir acerca da adequação do capital da Companhia ao seu perfil de risco, avaliar a sua solidez para o horizonte temporal considerado e uma afetação eficiente do capital;
- Continuação da implementação da *framework* de Risco Operacional, com o princípio orientador da gestão descentralizada do Risco Operacional: Modelo de Autoavaliação dos Riscos e dos Controlos dos processos de negócio - construção e atualização das matrizes de riscos e controlos em áreas de Suporte Operacional e a realização de diversas atividades nas áreas *core*: Direções Técnica, de Sinistros e Financeira - e a Plataforma de Registo de Eventos de Risco - processo de identificação, registo e controlo sobre todas as irregularidades identificadas, com a respetiva quantificação, tendo como um dos objetivos o respetivo *input* para o Datamart de dados interno, integrado no Modelo de Gestão do Risco Operacional da Companhia;
- Evolução do Sistema de Governação, com a definição de um *roadmap* tendo como objetivo principal a revisão e atualização do normativo de governação prudencial, em linha com as orientações da EIOPA, bem como os normativos da ASF;
- 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 2020.

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 da 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 *mismatching* entre ativos e responsabilidades.
Risco de Crédito	Risco de incumprimento (*default*) 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.
Risco de Liquidez	Risco que advém da possibilidade da 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.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
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.
Risco de Distribuição	Risco de uma perda devido a desvios nos planos de distribuição de seguros em relação às expectativas. Este tipo de risco está relacionado com a dependência de entidades e parcerias externas para a distribuição dos produtos da Companhia. O risco de distribuição pode decorrer de várias causas, incluindo falta de alinhamento de incentivos, deficiente gestão da relação contratual ou falta de suficiente poder de negociação na relação contratual.
Risco de Alterações Regulamentares	Alterações regulamentares que dizem respeito a determinadas características permitidas aquando da estruturação de produtos, gestão/condução do negócio, práticas de subscrição, gestão de recursos humanos, entre outros, e que são passíveis de afetar os volumes/rentabilidade da carteira atual ou no que concerne ao novo negócio gerado pela Companhia.
Riscos Cibernéticos	O risco cibernético refere-se aos potenciais resultados negativos associados a ataques cibernéticos. Por sua vez, ataques cibernéticos podem ser definidos como tentativas de comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade de dados ou sistemas computacionais.

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 onde 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 Presidente do Conselho de Administração 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 verifiquem 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 invalidez, 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 invalidez-morbilidade 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, bem como uma descida nas taxas de recuperabilidade dos mesmos.
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 uma ocorrência de resgates em massa (saída de 70% das apólices de seguro de grupo e 40% das restantes).
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.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO
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 categorias de Risco de taxa de juro, Risco de ações, Risco de imobiliário, Risco de moeda, Risco de *spread* e Risco de concentração. Os principais riscos de mercado da Lusitania Vida são os riscos de taxa de juro, de *spread*, e de 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 *spread* decorre da sensibilidade do valor dos ativos e passivos às variações nos *spreads* de crédito, sendo o capital necessário determinado pelo cálculo do impacto nos fundos próprios. O capital necessário para o risco de *spread* 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 como Hipotecas, Empréstimos hipotecários, Derivados, Resseguro, Contas a receber e 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 o Risco de inflação, o Risco de reputação, o Risco de contágio, o Risco legal, o Risco de dependência e o Risco estratégico.

Futuro

A política de Gestão de Risco na Futuro consubstancia o estipulado no princípio que dá corpo à gestão de risco, isto é, "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, estabelecemos os princípios que devem nortear a definição das políticas, dos procedimentos e dos respetivos controlos".
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 implementar este sistema é utilizado 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.
De seguida descrevem-se as principais metodologias que suportam o risco da entidade gestora e o risco dos fundos de pensões.

Gestão de Riscos da Entidade Gestora

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.

A metodologia que conduz à sistematização de análise (identificação, avaliação e controle dos riscos) está suportada nos seguintes conceitos de risco:

Risco Inerente: risco que a empresa está sujeita, sem considerar a ação dos controles;

Controles: ações que modificam o risco, podendo ser de três tipos: Diretivos; Preventivos e Detetivos;

Risco Residual: risco remanescente após o efeito do controle aplicado sobre cada atividade.
O modelo assente na Matriz de Risco da Futuro, onde os riscos operacionais se relevam em matéria de sustentabilidade, 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.

Está ainda estabelecida a **Política de tolerância ao risco**, que permite definir o apetite ao risco e também determinar o nível para o qual deverá concentrar esforços para baixar a sua magnitude e o consequente impacto nos processos.
Esta política é definida pelo AE e pelos Gestores de Processo, cabendo à Gestão de Risco monitorizar se o Risco é tolerável ou não, para assim desencadear a ação necessária.
Tendo em conta os níveis de tolerância a observar, será possível a deteção atempada dos riscos potencialmente adversos ou das oportunidades resultantes de eventos de impacto positivo, o que permitirá desenvolver as necessárias ações de mitigação.
O acompanhamento e monitorização do risco existente nos vários processos da organização é efetuado através de indicadores de risco (*Key Risk Indicators-KRI*) que contribuem como indicador para o Sistema Integrado da empresa.

Risco de Investimento

O risco de investimento na Futuro está relacionado com a probabilidade de obter uma rendibilidade inferior à esperada, e sendo o risco de uma forma geral definido como a probabilidade de ocorrência de perdas inesperadas, é utilizada a metodologia de cálculo do VaR- Value at Risk para estimar as perdas potenciais dos Fundos sob sua Futuro.
A aplicação do modelo incide sobre todos os fundos geridos pela empresa que garantam o capital investido.

Gestão de Riscos dos Fundos de Pensões

A abordagem de cálculo foi desenvolvida com base nos estudos relativos às *IORPs* 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, considera-se a seguinte **categoria 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.

As metodologias utilizadas para a gestão dos riscos acima descritos são suportadas nos sistemas de informação existentes na empresa: *SGC*, *Bloomberg*, *Microsoft Excel*.

Montepio Gestão de Activos

A Gestão de Risco é assegurada pelo responsável do Risco da Associação Mutualista através de subcontratação.

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 proativa, 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 os objetivos 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's (*key performance indicators*) e processos de atividade, nomeadamente número de quedas e úlceras de pressão. Procedeu também à emissão de quatro novas Normas Internas.
Em novembro de 2020 iniciou atividades a Comissão de Controlo de Infeção, visando a prevenção, controlo, e vigilância nesta matéria.

Ética e Integridade

Código de Conduta da Associação Mutualista Montepio

A Associação Mutualista procedeu à atualização e publicação do seu Código de Conduta em 2020.
Este importante regulamento tem por objeto definir os princípios e as normas a que devem obedecer as práticas de bom governo das organizações, para que pela observância de uns e de outros, possam cumprir os seus objetivos e satisfazer os seus fins. Reveste-se de particular relevância a ética pessoal e profissional de todos os que colaboram numa organização, respeitando, mediante uma adequada conduta, a deontologia do setor em que operam, regendo assim a sua atuação por princípios que respeitem os valores da organização em que estão inseridos.
O MGAM pretende definir políticas e procedimentos consistentes com os valores pelos quais rege a sua conduta, designadamente: a ética, a transparência, a solidariedade, a cooperação, o profissionalismo, a competência, a responsabilidade, a participação e a liberdade de expressão, que suportam a sua orientação estratégica e determinam o seu comportamento numa visão focada na garantia do respeito pelos princípios mutualistas, pelos princípios do direito à informação, da difusão do mutualismo e da intercooperação e, bem assim, pelos elevados padrões de responsabilidade e sustentabilidade social e o pelo desenvolvimento e consolidação da economia social em Portugal.
O MGAM integra no seu universo diversas empresas participadas (Grupo Montepio ou Grupo), procurando, pela sua gestão, aprofundar e alargar o seu papel ativo no âmbito da Economia Social. O Grupo Montepio integra, para além do MGAM e da Fundação Montepio, a Caixa Económica Montepio Geral, caixa económica bancária, S.A. (comercialmente designada por Banco Montepio), bem como um conjunto de empresas especializadas na atividade seguradora, residências para estudantes, centros residenciais para seniores e gestão de ativos financeiros e imobiliários, conforme se pode consultar no *site* institucional do MGAM montepio.org/institucional/grupo-montepio/. Assim, num contexto de reforço da matriz comum do Grupo, em 2020 o MGAM convidou as suas empresas participadas a adaptar os seus códigos de conduta em linha com o seu, sempre no respeito e estrito cumprimento da legislação e regulamentação específicas aplicáveis a cada setor.
Os padrões de conduta, sistematizados no presente Código de Conduta, deverão ser claros, devidamente divulgados, integralmente entendidos e seguidos por todos os membros dos órgãos e cargos associativos e pelos órgãos sociais e colaboradores das entidades do Grupo Montepio, bem como pelas entidades terceiras e respetivos colaboradores, contratadas por, ou atuando em nome das entidades do Grupo Montepio.

Banco Montepio

Direitos Humanos

O Código de Conduta adotado pelo Banco Montepio prevê diversos mecanismos de salvaguarda e de proteção dos direitos humanos, nomeadamente dos seus Colaboradores, Clientes e demais *Stakeholders*. Dos Colaboradores, e entre os mesmos, exige-se a observação diária entrepares ou para com terceiros, do dever de respeito, cortesia, tolerância, urbanidade, zelo, diligência, disciplina e lealdade.

O Banco Montepio e os seus Colaboradores, nas relações que estabelecem, não praticam qualquer tipo de discriminação, nomeadamente em função de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical, respeitando, a todo o momento, a igualdade de tratamento para com todos os clientes ou outras entidades com quem se relacionem.
Nas relações com os Clientes, devem proceder com educação, competência, diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso tendo sempre presente os interesses que lhes estão confiados, não fazendo qualquer tipo de discriminação.
Por forma a promover a qualidade de vida dos Colaboradores e suas famílias, o Banco Montepio proporciona um ambiente de trabalho que considera o desenvolvimento pessoal dos Colaboradores e a conciliação das exigências do trabalho com as necessidades da vida pessoal e familiar.
Os membros do órgão de administração devem, ainda, promover a disponibilização aos Colaboradores dos meios adequados para a sua valorização pessoal e profissional e desenvolver o apoio a iniciativas da sociedade, nos mais diversos domínios, desde a cultura, à solidariedade social ou ao empreendedorismo.
Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. O assédio pode ser de tipo moral e/ou sexual com o objetivo de intimidar, coagir ou ameaçar a dignidade de outra pessoa. No Banco Montepio é proibida a prática de assédio, moral ou sexual (comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física), que constitui um comportamento indesejado, tratando-se de um conjunto de comportamentos percecionados como abusivos.
Para garantir o cumprimento, ou para sancionar o eventual incumprimento, destes princípios, existe monitorização e mecanismos implementados. Todas as ocorrências que venham a suceder em qualquer área, relativas a incumprimento destes (e de outros) princípios, independentemente de outros procedimentos que se mostrem necessários, nomeadamente para efeitos disciplinares, deverão ser imediatamente reportados pelo diretor da área à Direção de *Compliance*, que atuando de forma independente e imparcial, desencadeará as medidas que considere necessárias, perante os temas que lhe forem reportados, por forma a cessar o incumprimento e eventualmente promover a reparação dos prejuízos e minimizar o risco de novos acontecimentos similares.
A Direção de *Compliance* elabora e apresenta ao órgão de administração um relatório periódico com a descrição das situações de inobservância do Código de Conduta.

Consumidores

O Banco Montepio assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios quando estejam em causa litígios respeitantes à prestação de diversos produtos e serviços. Para resolução de litígios emergentes de serviços contratados *online*, o Banco Montepio disponibiliza ainda o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Os Clientes poderão obter informações atualizadas sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor.
Sem prejuízo do legalmente estabelecido quanto ao Livro de Reclamações, o Banco Montepio disponibiliza um serviço que analisa as reclamações dos Clientes sempre que estes considerem ter existido alguma irregularidade na proteção dos seus interesses ou incumprimento de obrigações por parte do Banco Montepio. Os Clientes ou Utentes poderão apresentar as suas reclamações junto de qualquer balcão do Banco Montepio, do *Contact Center* (exclusivo para Clientes aderentes ao Serviço Montepio24), do sítio institucional ou ainda do Gabinete do Cliente. Em qualquer caso, assiste sempre ao Cliente o direito de reclamação junto das Autoridades de Supervisão (Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).
No que respeita à gestão de reclamações, os clientes ou utentes que pretendam manifestar insatisfação em relação à prestação de serviços, comercialização de produtos ou qualidade de atendimento, podem apresentar formalmente reclamação, a qual é objeto de análise e tratamento no Gabinete do Cliente do Banco Montepio. O reclamante deve indicar elementos de identificação que viabilizem a análise e descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.
O Gabinete do Cliente comunica sempre formalmente a decisão, quer assista razão ao reclamante, quer nos restantes casos. São desenvolvidas todas as diligências para conclusão célere dos processos de reclamação. Nos casos de elevado grau de complexidade, mantém-se o reclamante informado, através dos meios considerados mais adequados.

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.

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.

Deveres de informação e esclarecimentos aos seus Clientes

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).

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.

Normas de Conduta da Futuro

A Futuro possui documentos que consubstanciam princípios e regras de conduta e que dão corpo às preocupações de carácter ético e adoção de boas práticas que regem a sua atividade.

Código de Conduta

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.

Manual do Empregado

O Manual do Empregado é um documento que serve de orientação para novos e atuais colaboradores, na medida em que sistematiza informação sobre as normas em vigor, a forma como a Sociedade está organizada e os princípios e orientações pelos quais se rege.
O documento inclui ainda informação que ajuda a clarificar aspetos práticos da vida na empresa que se relacionam com a sua cultura.
O Manual do Empregado é meramente informativo e não substitui as informações de serviço e normas internas em vigor, e ainda os princípios e regras definidos no Código de Conduta da Futuro.

Regras de Acolhimento de Colaboradores

O bom acolhimento é essencial à boa imagem da Futuro e a uma eficaz integração na organização.
Para cumprir estes objetivos a Futuro possui um procedimento específico para "Formação e Integração de Colaboradores". O procedimento prevê entre outras fases a integração do colaborador onde é dado a conhecer a dinâmica interna da Futuro, os seus valores, princípios, missão e Política; a identificação das necessidades de formação interna e externa; o treino no posto de trabalho e a avaliação da integração no posto de trabalho.

O cumprimento do procedimento aplica-se a novos colaboradores e estagiários e também a colaboradores que mudam de função na empresa.

Código de conduta da Gestão de Activos

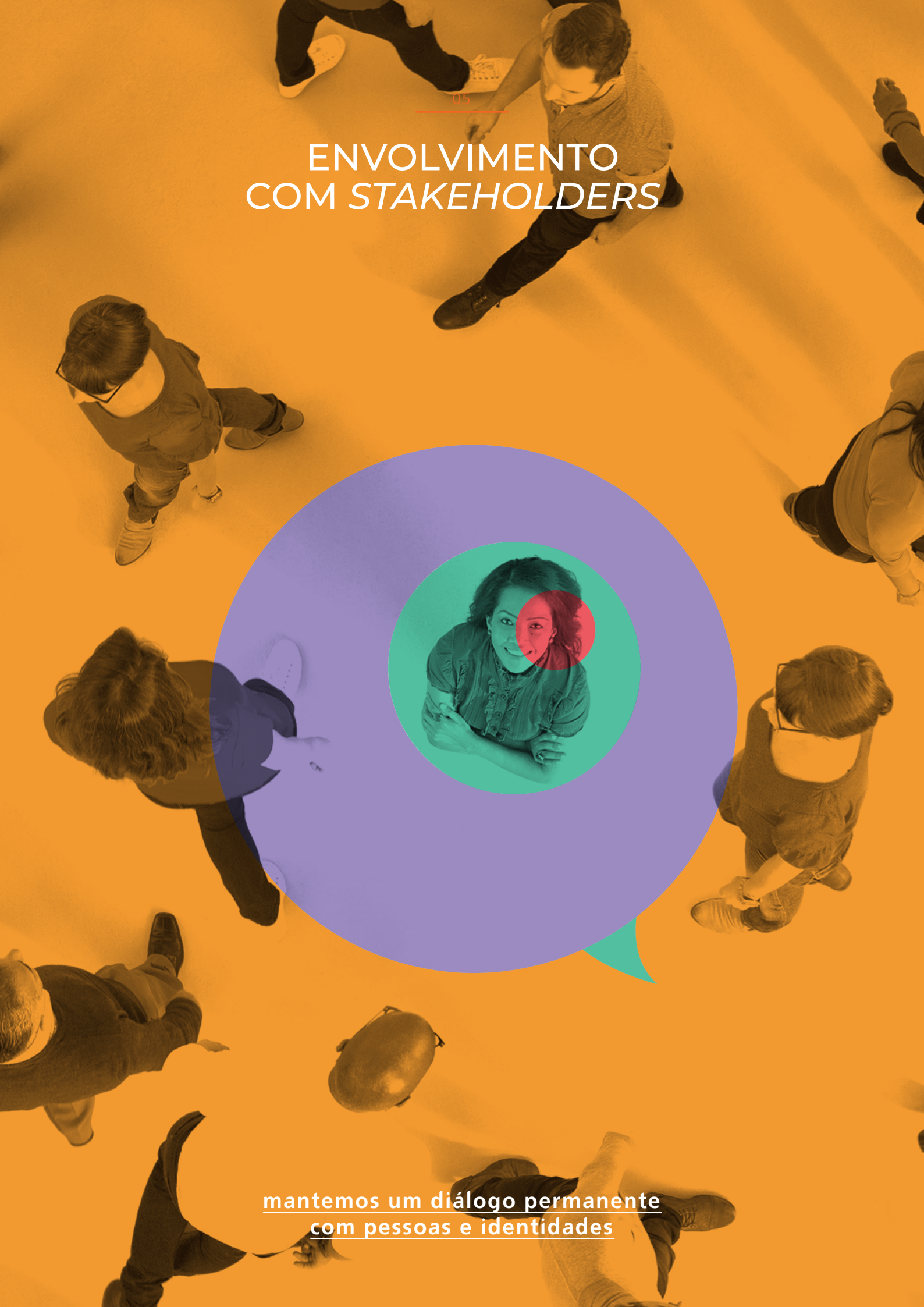
O Código de Conduta do Montepio Gestão de Activos é dirigido a todos os seus colaboradores, assim como os órgãos sociais.
O Código de Conduta tem por objeto definir os princípios e as normas a que devem obedecer as práticas de bom governo das empresas, para que pela observância de umas e de outras elas possam cumprir os seus objetivos económicos e satisfazer os seus fins sociais.

Código de conduta das Residências Montepio

Em 2019, foi finalizada a elaboração do Código de Conduta para colaboradores da Residências Montepio, que foi remetido em forma digital e algumas cópias em papel para cada Residência, para apresentação a todos os colaboradores.
Este documento faz parte integrante do portfólio de documentação de acolhimento, em conjunto com a Política de Qualidade da empresa. Já em 2021, sofreu atualização no âmbito da integração com a documentação do Grupo Montepio conjuntamente com a elaboração da Carta de Missão.

05

ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*

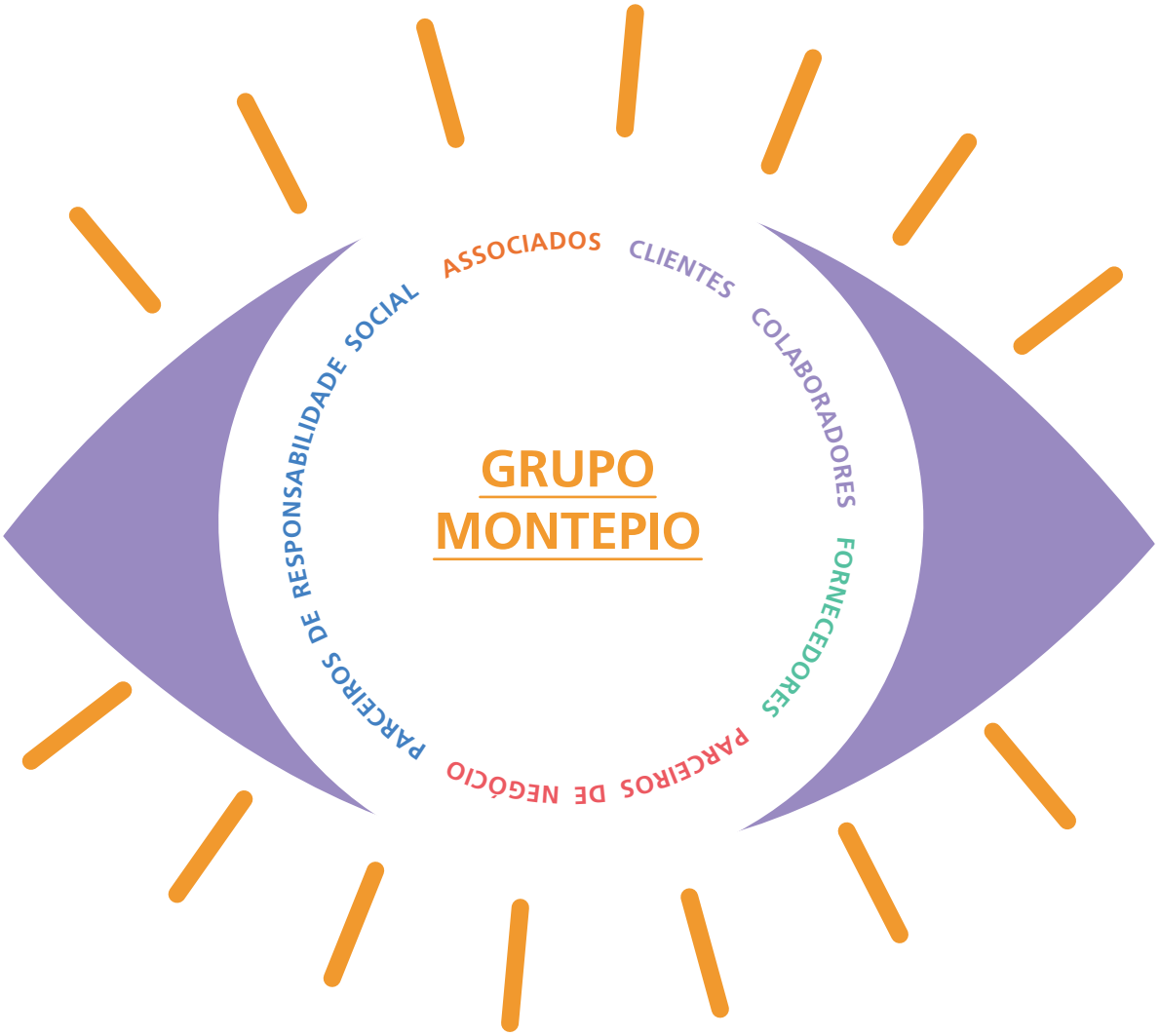


mantemos um diálogo permanente com pessoas e identidades

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.

Este é o pressuposto do envolvimento contínuo com todos os seus *stakeholders*, uma vez que estes assumem um papel fundamental na melhoria do desempenho do Grupo, atendendo a que as suas comunicações são tomadas em consideração na definição das prioridades estratégicas.
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) com o intuito de compreender as suas preocupações e expectativas no âmbito da sustentabilidade.



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

A identificação dos principais *stakeholders* do Grupo Montepio foi feita com base em 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 seus *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 + Fundação[1]

ASSOCIADOS

- Revista Montepio
- Brochuras Institucionais
- Folhetos de Oferta Mutualista
- *Mailshot* para divulgações específicas da AMM
- *Websites* corporativos (AMM, Fundação e Clube Pelicas)
- Instagram
- *Site* Ei – Educação e Informação
- Canal de Youtube AMM
- *APP* AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

COLABORADORES

- Intranet
- *Site* Ei - Educação e Informação
- Canal de Youtube AMM
- *APP* AMM
- Brochuras Institucionais
- *Websites* AMM e Fundação
- Instagram
- *APP* AMM
- *Mailshot* para divulgações específicas da AMM
- Relatório e Contas
- Relatórios de Sustentabilidade

PARTICULARES NÃO ASSOCIADOS

- Brochuras Institucionais
- Folhetos de produtos
- *Websites* AMM e Fundação
- *Site* Ei - Educação e Informação
- Instagram
- *APP* AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

FORNECEDORES

- Brochura Institucional
- Código de Conduta
- *Websites* AMM e Fundação
- *Site* Ei - Educação e Informação
- Instagram
- *APP* AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Brochura Institucional
- *Websites* AMM e Fundação
- Instagram
- *Site* Ei - Educação e Informação
- *APP*
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Brochura Institucional
- Seminários e Conferências
- *Websites* AMM e Fundação
- Instagram
- *Site* Ei - Educação e Informação
- *APP* AMM
- Relatórios e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

[1] A Fundação tem uma página *web* própria e utiliza os canais de comunicação da Associação Montepio para divulgar as suas iniciativas. Para além destes canais de contacto com as suas Partes Interessadas, a Fundação, sempre que a situação sanitária provocada pela COVID-19 permitiu, efetuou participações com parceiros de todos os setores, com destaque para os da Economia Social aqui assinalados como Parceiros de Responsabilidade Social.

Banco Montepio



COLABORADORES

- Intranet corporativa
- *APP* Bom Dia
- Encontros M
- *Newsletter* #Juntos à Distância
- Rede social Yammer
- Página LinkedIn Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- *Website* Banco Montepio
- *Mailshot*
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade



CLIENTES

- Cartazes
- Montras Digitais
- Brochuras Institucionais
- Folhetos de produtos financeiros
- *Newsletters*
- *E-mailings*
- Fax
- 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



FORNECEDORES

- Auditorias
- Brochura Institucional
- Fax
- Código de Conduta
- *Website* Banco Montepio
- Página LinkedIN Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade



PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Montras Digitais
- Brochura Institucional
- *E-mails*
- Reuniões Periódicas
- *Website* Banco Montepio
- Página LinkedIN Banco Montepio
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

Lusitania

A Lusitania reconhece a importância dos seus *stakeholders* como elementos chave para o desenvolvimento da atividade da Companhia. O envolvimento contínuo com todos os seus *stakeholders* é considerado um aspeto essencial no caminho para o desenvolvimento sustentável, uma vez que permite identificar questões emergentes, moldar respostas e continuar a melhorar o desempenho nos três pilares da sustentabilidade: económico, ambiental e social.

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



CLIENTES

- Relatório e Contas
- Área de Cliente N Seguros
- *Website*
- Facebook
- Instagram
- Linkedin



COLABORADORES

- *Newsletter* interna
- Intranet
- Relatório e Contas
- *Website*
- Facebook
- Instagram
- Linkedin



GOVERNO DA SOCIEDADE

- Reuniões periódicas
- Reportes obrigatórios
- Relatório e Contas



FORNECEDORES

- Relatório e Contas
- *Website*



PARCEIROS DE NEGÓCIO (Corretores; Agentes)

- Reuniões periódicas
- Facebook
- *Website*



PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- *Website*
- Seminários e conferências
- Relatório e Contas
- Reuniões periódicas

Lusitania Vida

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



CLIENTES

- Sítio da Lusitania Vida
- Folhetos de apresentação dos produtos Lusitania Vida
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas



COLABORADORES

- *Intranet* Lusitania Vida
- Sítio da Lusitania Vida
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas



GOVERNO DA SOCIEDADE

- Reuniões periódicas
- Reportes obrigatórios e não obrigatórios
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas



FORNECEDORES

- Sítio da Lusitania Vida;
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas



PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Reuniões periódicas de acompanhamento
- Sítio da Lusitania Vida;
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas



PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Sítio da Lusitania Vida
- Relatório SFCR (Relatório sobre a Solvência e Situação Financeira)
- Relatórios e Contas

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

Futuro

A Futuro detém na sua estrutura a matriz das partes interessadas relevantes (*Stakeholders*) e faz a gestão dos relacionamentos com estas partes interessadas, 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 nas suas partes interessadas conduzindo a melhorias de desempenho.

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



ACIONISTAS

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



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



CLIENTES INSTITUCIONAIS

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



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



FORNECEDORES E SUBCONTRATADOS

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



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

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 Associação Montepio
- 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 Montepio

A Residências Montepio utiliza quatro meios de comunicação com os seus *stakeholders*, reportadas de seguida:

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

Residências Montepio U Live

A Residências Montepio U Live identifica como suas partes interessadas os estudantes que são os seus clientes, os colaboradores, os acionistas, os fornecedores e os parceiros e utilizam como meios de comunicação o Relatório e Contas, o *site* Montepio U live e o *site* da Associação Montepio.

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

546

Milhões de € em receitas associativas

598 438

Associados

1 262

Acordos em vigor

O ano 2020 foi marcado pela celebração do 180.º aniversário da Associação Mutualista Montepio, efeméride para a qual se desenhava um plano de comunicação ambicioso e intenso.

Contudo, a pandemia do SARS-COV2 condicionou, de forma incontornável, quer as iniciativas previstas quer a sua execução, a tal ponto a disseminação do vírus impactou a vida das pessoas e das organizações.
Os períodos de confinamento geral e de isolamento social, a adoção de soluções de trabalho e relação à distância e a profunda retração económica, com impacto nas famílias e na economia nacional, desafiaram a Associação a fazer prova da sua resiliência e capacidade de ajustamento. A resposta surgiu concretizada em soluções e serviços disponibilizados a associados e aos principais *stakeholders*, através de plataformas digitais e do atendimento prestado pela rede de gestores mutualistas.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas associativas	487 130	664 859	545 877
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	-	-	-
	Estado	191	3 085	11 956
	Fornecedores	26 438	26 065	21 621
	Colaboradores	4 864	5 371	5 430
	Comunidade	1 375	1 200	571
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		454 262	629 138	506 299

Desempenho 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Garantir a definição de uma política de sustentabilidade em cada entidade do Grupo delineada à luz da presente estratégia	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável	Publicações do Comité de Sustentabilidade [#]	2	2	●
Promover o desenvolvimento da Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativa de referência da Economia Social	Reforço da Associação Montepio como promotora da capacitação da Economia Social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação [#]	5	11	●
		Projetos com avaliação de impacto [#]	25	15	●
		Projetos de promoção e avaliação de impacto [#]	25	15	●
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *StartUps* da Economia Social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	30	73	●
		Projetos inovadores e sustentáveis [#]	15	16	●
		Apoio a entidades das áreas da Economia Social e do Empreendedorismo Social (#)	5	12	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Promover o desenvolvimento da Associação Montepio como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativa de referência da Economia Social	Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade	Apoios atribuídos na esfera do desporto e bem-estar [#]	12	5	•
		Iniciativas realizadas na esfera desportiva [#]	6	68	•
		Iniciativas realizadas na esfera cultural [#]	15	37	•
		Apoios atribuídos na esfera social [#]	20	120	•
		Participação da marca nas redes sociais digitais – Perfil Instagram – impressões (#)	20 000 000	15 448 478	•
		Participação da marca nas redes sociais digitais Perfil FB EI (Impressões) [#]	90 000 000	75 265 677	•
		Implementação de campanhas de incentivo à poupança	13	13	•
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Níveis de recordação e de notoriedade (%)	97	97	•
		Confiança na marca	7,89	7,89	•
		Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/ promovidas pela Associação Montepio (#)	1 000 000	160 500	•
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira (#)	12 000 000	8 740 520	•
		Iniciativas realizadas com vista a afirmação e posicionamento da marca e identidade da Associação Montepio (#)	130	600	•
	Conquista do espaço da proteção social complementar	Número de novos associados (#)	45 500	28 763	•
		Variação da base associativa (#)	13 295	- 3 346	•
		Receitas associativas (m€)	453 536	548 877	•
		Inscrições (#)	973 000	944 227	•
		Subscrições por Associado [#] – Número médio	1,58	1,58	•
Consolidar o papel da Fundação como parceira e financiadora social relevante	Assunção das funções de parceiro e investidor social	Valor total dos apoios e financiamentos concedidos (€)	1 000 000	718 834	•
		Valor médio dos apoios e financiamentos concedidos (€)	15 000	16 337	•
Assegurar a integração da sustentabilidade entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (*stakeholder*)	Investimento na divulgação e formação dos diversos *stakeholders* no domínio mutualista e na área da Responsabilidade Social	Artigos publicados sobre mutualismo e Economia Social (#)	13	0	•
		Participações sobre mutualismo e Economia Social em conferências (#)	6	2	•
		Artigos publicados sobre Responsabilidade Social (#)	1	1	•
		Participações sobre Responsabilidade Social em conferências (#)	5	1	•

FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Valorizar as pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (*stakeholder*)	Intensificar a relação com os associados	Desenvolvimento de plataformas digitais de acesso exclusivo a associados	1	1	●
		Número de novas parcerias (#)	ND	59	●
		Número de novas parcerias em vigor (#)	ND	1 262	●
		Número de publicações para associados (#)	ND	7	●
		Iniciativas orientadas à comunicação da oferta e das vantagens associativas (#)	ND	377	●
		Iniciativas orientadas para a melhoria das condições de vida dos associados (#)	ND	1	●
		Visualizações de informação em plataformas digitais (#)	ND	76 064 290	●
		Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/ Experiências – AMMe) (#)	ND	612	●
		Associados envolvidos (#)	ND	7 901	●
		Audiência da Revista Montepio (%) (escala APCT)	ND	ND	●
		Audiência da Revista Montepio (edição digital) - (visualizações (#)	-	ND	●
		Audiência (visualizações do *site*) (#)	ND	11 464 265	●
		Audiência (instalações da *APP*) (#)	ND	63 407	●
		Audiência (Alcance *Facebook*) (#)	ND	34 854 650	●
		Audiência (Impressões *Facebook*) (#)	ND	40 411 027	●
		Audiência (Impressões IG) (#)	ND	15 448 478	●
		Campanha boas vindas (CC) (#)	ND	1	●
		Oferta de bilhetes para espetáculos (#)	ND	146 113	●
		Pagamentos *online* (€)	ND	2 446	●
		Envio de *newsletters* (#)	ND	110	●
		Envio de SMS pelo aniversário (#)	ND	455 978	●
		Associados participantes em inquéritos	ND	0	
		Balcões com espaços de atendimento diferenciado para associados (#)	ND	104	●
		Associados utilizadores da atmosfera m (#)	ND	6 558	●
		Acessos e visualizações do *site* (#)	ND	11 464 265	●
		Instalações da *APP* (#)	ND	63 407	●
		Podcasts de Educação financeira, em parceria com a Revista Sábado/ Cofina	ND	ND	
		Número de iniciativas com acesso diferenciado a associados (#)	ND	400	●
		Número de iniciativas com acesso diferenciado a associados versus total de iniciativas [%]	ND	55%	●
	Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Programa DAR - Desenvolvimento Ativo e Responsável: ações de voluntariado e criação de uma plataforma de entidades parceiras	Implementar	Adiado	●
		Conteúdos de Sustentabilidade no *site*	Manter	Realizado	●
		Criação do fundo de emergência a associados	0	Realizado	●
		Apoio a iniciativas de auxílio à comunidade no âmbito do combate ao SARS-Cov-2	0	3	●

COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo	Programa de Voluntariado do Grupo Montepio	Voluntários (#)	1 000	53	•
		Programas de Intervenção Local PIS (#)	52	16	•
	Desenvolvimento de iniciativas e projetos de Responsabilidade Social com outras empresas do Grupo no âmbito do Comité	Iniciativas de responsabilidade social conjuntas com outras entidades do Grupo Montepio	6	6	•
	Iniciativas orientadas ao aumento do número de admissões e subscrições mutualistas através do Banco Montepio	Iniciativas orientadas ao aumento do número de admissões e subscrições mutualistas através do Banco Montepio	8	7	•
	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio - Serviços de Saúde S.A.	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio – Serviços de Saúde S.A.	ND	18	•
	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Montepio U Live	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio U Live	ND	9	•
	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitania - Companhia de Seguros S.A	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitania - Companhia de Seguros SA	ND	13	•
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção	Projetos apoiados em parceria com outros investidores sociais	Projetos desenvolvidos com outras entidades externas	6	6	•
Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da Economia Social	Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres	Parcerias com entidades congéneres e integração do Grupo Montepio em redes congéneres externas (#)	8	7	•
Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores	Implementação de código de conduta nas relações comerciais realizadas	Implementação do processo de qualificação de fornecedores	Manter a implementação - cobertura do universo de fornecedores adjudicados	A implementação será efetuada em 2021. Encontra-se em estudo uma nova plataforma informática de apoio ao procurement	•
		Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado	Manter o foco na incorporação de critérios de sustentabilidade	Análise dos critérios ao longo de todo o ano	•

PROMOÇÃO AMBIENTAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Reduzir e repor a pegada ecológica	Medição da pegada carbónica da Associação Montepio e do Banco	Implementação da medição da pegada	100%	Realizado	●
	Redução da pegada de carbono	Redução do consumo de eletricidade (%)	-4%	-5,5%	●
		Redução do consumo de combustíveis (%)	-20%	30,10%	●
		Redução do consumo de papel (%)	-8%	5,8%	●
		Redução das emissões de CO2 diretas (ton) - combustíveis	-20%	-41,6%	●
		Redução das emissões de CO2 indiretas (ton) - eletricidade	-4%	-5,9%	●
	Prática generalizada do processo de reciclagem de plástico e papel	Aumento do plástico recolhido para reciclagem (%)	Implementação do projeto de recolha diferenciada nos edifícios	Foi feita uma análise junto dos edifícios e definido um plano de implementação. Está definida a tipologia de caixotes, prevê-se a aquisição e colocação durante 2021	●
		Percentagem do papel recolhido para reciclagem face ao papel adquirido (%)			●
		Toner recolhidos para reciclagem (Kg)			●
	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos [%]	Conclusão do plano de recolha seletiva de resíduos	Diagnóstico efetuado. Abordagem e planeamento em curso	●
	Iniciativas orientadas à compensação da pegada ecológica	Ações para compensação da pegada ecológica (#)	ND	2	●
		Substituição da manga plástica das publicações associativas por matéria sustentável	ND	ND	●
		Implementação da correspondência digital dirigida aos associados	100%	100%	●
		Número de cartas enviadas em suporte digital	-	12 000	●
	Implementação de medidas de redução de consumo de eletricidade	Continuação da substituição de equipamentos AVAC nos balcões (#)	Continuação da substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por 43 equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente	Foram realizados 13 balcões até ao final de 2020	●
		Substituição de 1 equipamento de *storage*	Substituição de 1 equipamento de *storage* por outro mais eficiente	Apesar dos avanços significativos efetuados nesta instalação, a mesma só será concluída em 2021	●
	Plano de susbtituição da frota automóvel	Plano de substituição da frota automóvel por viaturas Plug-in e 100% elétricas e aquisição de mais carregadores	616	Processo de susbtituição a decorrer. Em 2020 foram substituídas 200 viaturas, o equivalente a uma percentagem de 33% (205/616)	

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Sensibilizar todos os *stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas	Criação de conteúdos orientados à sensibilização ao tema da sustentabilidade ambiental	Criação de conteúdos, em suporte digital (#)	ND	2	•
		Criação de conteúdos, em suporte impresso (#)	ND	3	•
	Veiculação de notícias da política ambiental do Grupo	Veiculação de notícias, através dos *media*, orientadas à comunicação da política ambiental do Grupo (#)	ND	3	•
Envolver os colaboradores na implementação de Boas Práticas	Criação de conteúdos orientados a público interno com o objetivo da comunicação da política de sustentabilidade (#)	Conteúdos com o objetivo de comunicação da politica de sustentabilidade	ND	2	•
	Desenvolvimento do projeto de redução de consumos de material plástico de utilização única, mediante substituição por soluções sustentáveis	Distribuição de garrafas de vidro aos colaboradores	100%	80% Teletrabalho	•
		Distribuição de copos de vidro para as salas de reuniões	100%	80% Teletrabalho	•

ND – Não definido

Principais iniciativas desenvolvidas

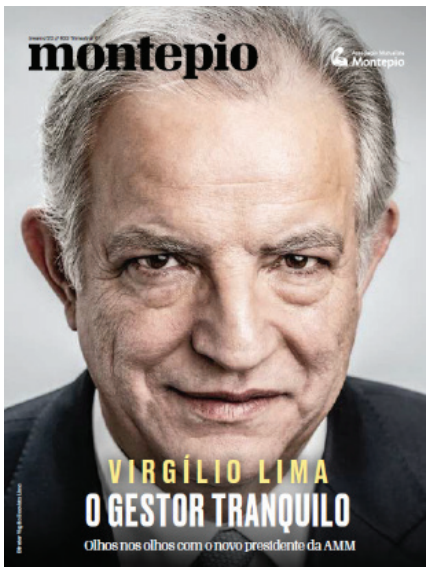
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ASSOCIATIVAS

O confinamento social exigiu a prestação de serviços à distância, 24 horas/dia, 7 dias/semana, e a definição de estratégias de comunicação preparadas para tornar a marca e o seu propósito, as modalidades e os serviços, ainda mais relevantes no dia a dia de quantos cruzam a sua vida com a vida da Associação.
As plataformas de comunicação e transação digital tornaram-se, assim, ainda mais estratégicas e suportaram mensagens e soluções que permitiram registar crescimentos expressivos no número de visitas ao *site*, na utilização da *app*, no número de seguidores do *site* Ei – Educação, Informação ou das páginas nas redes sociais Facebook e Instagram, potenciadoras das ações de comunicação e relação orientadas a novos públicos.
Entre os projetos preparados para responder a esta nova realidade, destaque para a plataforma My Montepio, lançada em 2020 e alinhada por atributos de comodidade e inovação. Através desta solução, semelhante a um *homebanking*, a relação dos associados com a sua Associação foi simplificada, garantindo acesso à informação sobre modalidades, a possibilidade de realização de subscrições e reforços ou o conhecimento de benefícios usufruídos numa base *always on*.
Os principais objetivos orientadores da estratégia de comunicação e marketing desenvolvida em 2020 consistiram, por conseguinte, no fortalecimento da base associativa/captação de novos associados, na intensificação da relação Associação/Associado, no incremento da oferta de valor, nomeadamente através da disponibilização de ferramentas ajustadas à relação à distância, e na afirmação da identidade associativa, com especial enfoque no reforço da perceção dos associados quanto a projetos e vantagens assegurados pela Associação.

PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS

REVISTA MONTEPIO, JORNAL MONTEPIO JOVEM E REVISTA VOA

Em 2020, em resultado do quadro de pandemia, as publicações institucionais dirigidas aos associados - Revista Montepio, Jornal Montepio Jovem e Revista VOA – foram suspensas.
Para colmatar a suspensão destas publicações, que ao longo de décadas foram impressas e enviadas, trimestralmente, para a residência dos associados, a comunicação da atividade da Associação passou a ser assegurada a partir de suportes digitais. Neste contexto, a Associação Montepio garantiu, ao longo do ano, o envio de 140 *mailshots* e 249 notificações disponibilizadas através da APP e entregues em 5 825 835 dispositivos.



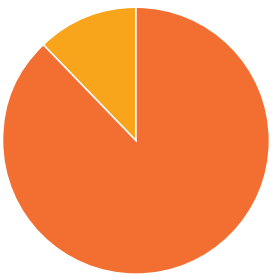




COMUNICAÇÃO DIGITAL

Ei – EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO

A disponibilização de conteúdos na área da educação financeira, comunicados através do Ei – Educação e Informação, continuou a constituir o principal motor de visitas ao *site*. 89% do total de visitas a montepio.org tiveram origem neste *site*.



2020
89% das visitas entraram no *site* pelos conteúdos do Ei
6,8M de visitas

O Ei continua a ser a principal razão pela qual as pessoas visitaram o site em 2020 - 89% do total de visitas foi por esta área.
Apesar de não ter conseguido superar o n.º de visitas face ao ano anterior, o Ei reforçou o seu posicionamento entre as outras áreas do site na aquisição de visitas.

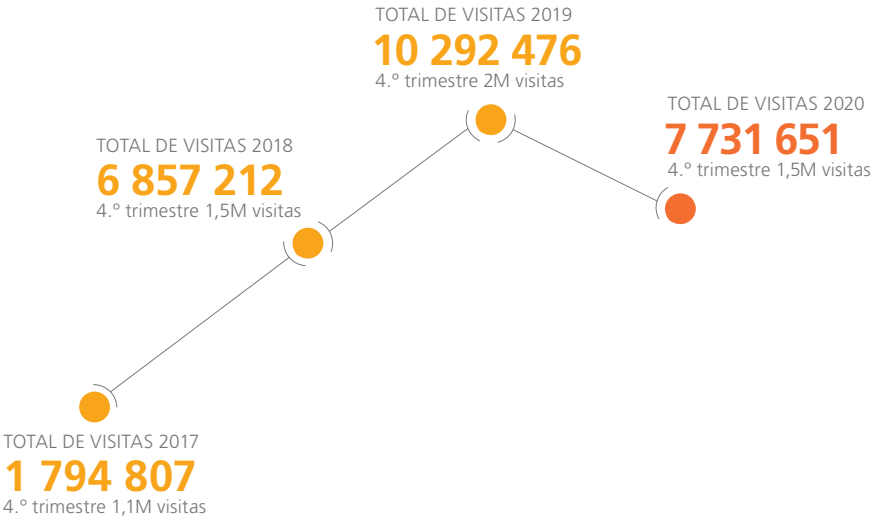
2019
88% das visitas que entraram no *site* pelos conteúdos do Ei (**9M de visitas**)

2018
86% das visitas que entraram no *site* pelos conteúdos do Ei (**5,8M de visitas**)

2017
41% das visitas que entraram no *site* pelos conteúdos do Ei (**712k de visitas**)

Destaque, ainda, para a audiência do Ei – Educação, Informação no Facebook, maioritariamente feminina, com intervalo de idades entre os 55 e os 64 anos. Em 2020, a audiência masculina assumiu preponderância na faixa etária entre os 35 e os 64 anos, contrastando com a do ano anterior, quando se fixava acima dos 65 anos.

Se em 2019 o tráfego médio se fixava nas 850 mil visitas mensais ao site da Associação, em 2020, com as suas adversidades, conseguimos garantir um público mensal médio superior a 644 mil visitas, o que permitiu que o site figurasse mais de 82 milhões de vezes* nas pesquisas efetuadas. O site foi visitado menos 2,5 milhões de vezes e exibido menos 57 milhões de vezes do que no ano anterior.



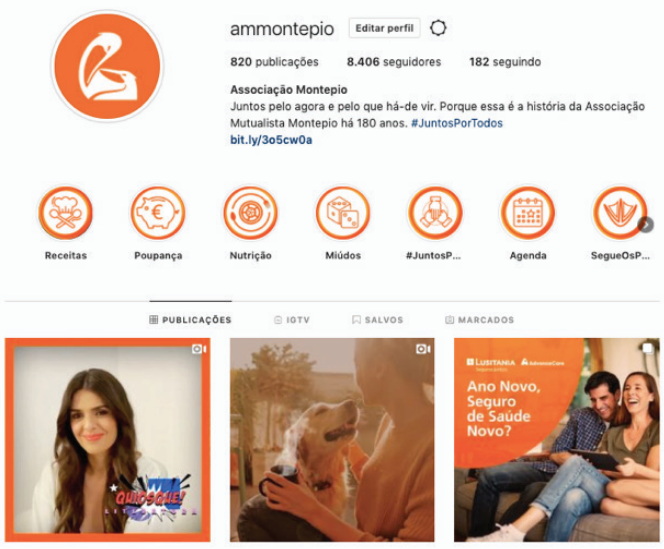
* Número de impressões. Fonte: Search Console.

As mulheres dos 35 aos 54 anos representam a maioria dos visitantes do site via Facebook (35%)

A audiência masculina teve uma alteração, passando a situar-se na faixa etária entre os 35 e os 64 anos (14% das visitas via Facebook) ao contrário do ano passado, que era acima dos 65 anos.

REDE SOCIAL INSTAGRAM

Com o objetivo de conquistar uma audiência mais jovem e rejuvenescer a base de associados, mas também de incrementar o envolvimento emocional com a Associação, criando maior proximidade, a página @ammontepio na rede social Instagram assumiu-se como espaço privilegiado de comunicação da oferta da Associação, da proteção à poupança, das parcerias às experiências, da solidariedade à saúde e bem-estar.
"Juntos, pelo agora e pelo há-de vir" – um *hub* de inspiração para os fãs – atingiu, em dezembro de 2020, 13 milhões de utilizadores, 1 milhão dos quais de forma orgânica, números que confirmam o potencial desta rede social na comunicação e divulgação da marca Associação Montepio e sua oferta.



As *hashtags* #JuntosPorTodos e #JuntosPorUmaVidaMelhor apoiaram a conquista de terreno junto de segmentos mais jovens, suscitando interesse nas propostas da Associação na esfera da poupança, proteção, benefícios, experiências e entretenimento.
A partir do mês de março de 2020, em resposta ao confinamento provocado pela pandemia, a Associação ajustou a estratégia de comunicação, complementando as mensagens com conteúdos informativos (de apoio à resposta à pandemia) mas também de entretenimento.
A aposta numa estratégia de alcance e envolvimento permitiu registar 1 054 518 interações.
A estratégia de comunicação digital integrou, ainda, o formato vídeo, com maior capacidade de gerar envolvência e conexão. Em abril de 2020, a marca inaugurou o canal IGTV na sua página.
Em 9 meses foram adicionados 135 vídeos, que garantiram 60 953 interações orgânicas.



Este ano tem sido diferente em quase tudo.
A pandemia retirou-nos os abraços, limitou-nos no convívio com familiares e amigos, confinou-nos, transformou casas em escritórios, impôs-nos as distâncias necessárias à proteção da saúde, abalou a economia… exigiu que ajustássemos quase tudo.

E também o Natal será diferente. Ainda assim, apesar da distância que se impõe, podemos partilhar o que nos inspira nesta quadra especial e construir, juntos, mais um projeto de união.













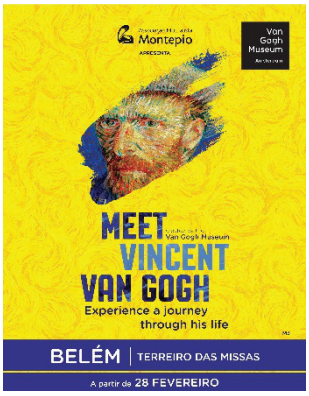


Em junho de 2020, a adoção do formato *live* e a disponibilização de concertos em modo *live streaming* permitiram aumentar a base de fãs em 4 000 utilizadores, impactar 2 191 356 utilizadores únicos e registar mais de 12 milhões de impressões.
A estratégia de comunicação aplicada à rede social Instagram tem vindo a aproximar a marca de um segmento mais jovem, assim como do segmento feminino, que representa 61% da base de fãs. A página @ammontepio constitui, por isso, espaço privilegiado para a ativação de iniciativas e mensagens diferenciadoras, das quais se destaca, a título de exemplo, a rubrica Quiosque, que divulga, semanalmente, contributos nas áreas da música, literatura e cinema, partilhados por rostos conhecidos das áreas da Cultura e Entretenimento.

APOIO À CULTURA

O apoio e promoção da língua e cultura portuguesas foram mantidos ao longo de 2020, tendo sido garantidos apoios a projetos artísticos nacionais, sobretudo na área da música e do teatro.
Em quadro de pandemia, e com o setor das artes e espetáculos fortemente penalizado pela suspensão da atividade, a Associação não deixou de acompanhar projetos e artistas.

O apoio a *tournées*/concertos/edição de discos de artistas como Cati Freitas, Cuca Roseta, Dead Combo, João Pedro Pais, Pedro Moutinho, Natalino de Jesus, Renato Jr. ou Jorge Palma constituem exemplo de apoios atribuídos.
São também merecedoras de destaque as iniciativas desenvolvidas com o objetivo de aproximar a Associação Montepio dos associados jovens e de promover a admissão de novos associados, de que constituem exemplos o apoio ao Festival Montepio Às Vezes o Amor, realizado a nível nacional, à Exposição 'Meet Vincent Van Gogh', passando por apoios na área do teatro a peças como "A Ratoeira", "A Severa", "Ricardo III", "Chicago", "Heidi" ou "Rainha da Neve", estes últimos destinados ao público Infantojuvenil.
Estas iniciativas, orientadas aos interesses da comunidade de associados e da sociedade em geral, permitiram impactar milhões de portugueses, captar novos associados, mas também afirmar a Associação como Instituição determinada a acompanhar a vida dos associados nas áreas da proteção e previdência, mas também da cultura e bem-estar.





CANAIS À DISTÂNCIA

O objetivo estratégico de transformação digital da Associação e de incentivo à utilização dos canais à distância - *site*, APP, My Montepio e Linha de Apoio ao Associado -, foi apoiado, na sua implementação, por ações de comunicação e *marketing* integradas que conduziram a variações positivas nos níveis de utilização destes canais.

MY MONTEPIO

Entre as mais significativas transformações, destaque para a nova solução digital My Montepio, a área pessoal digital do Associado Montepio que passou a permitir aceder à posição global das modalidades subscritas de forma segura, confortável e sem necessidade de deslocação a um qualquer espaço físico, mas também realizar operações regulares de subscrição ou reforço de modalidades e consultar informação relativa descontos, ofertas e outros benefícios associativos, com destaque para o Cartão AMM Repsol ou Cartão Montepio Saúde. Registaram-se nesta plataforma mais de 7 550 associados.
Já no que se refere à Linha de Apoio ao My Montepio, foram registadas meio milhar de utilizações, com duas centenas de chamadas reencaminhadas para os respetivos gestores mutualistas.
Outro importante desenvolvimento foi a implementação do "Correio Digital", que permitiu eliminar a expedição de correspondência postal para os aderentes ao My Montepio e, por essa via, garantir maior racionalização na utilização de papel e maior alinhamento da atividade com as melhores práticas de sustentabilidade.

LINHA DE APOIO AO ASSOCIADO

O objetivo de reforçar a qualidade do serviço prestado ao Associado, ampliando os pontos de contacto e melhorando a experiência de utilização, conduziu ao reforço das soluções de contacto personalizado, de que o serviço de *contact centre* constitui exemplo relevante.
Em 2020, a equipa de *contact centre* assegurou a realização de 25 campanhas, tendo a Linha de Apoio ao Associado registado 22 841 chamadas recebidas, geradoras de 1 834 operações. Complementarmente, foram realizadas 28 062 chamadas, geradoras de 318 operações de apoio aos associados.

SITE E APP

A atividade intensa registada no *site* da Associação Mutualista, resultado da subscrição *online* de modalidades, aquisição de presentes poupança, inscrição em experiências, consulta de benefícios ou acesso aos conteúdos de educação financeira disponibilizados pelo Ei – Educação, Informação, permitiu superar as 11 464 000 visitas ao *site* e registar a admissão de mais de duas centenas de associados, através de jornada digital.
A *APP* registou um número crescente de instalações, cifrando-se em mais de 63 mil desde a sua disponibilização, em 2017, mais 16 mil que no período homólogo, contando com 26 500 utilizadores ativos (associados com notificações ativas).

11 464 000
Visitas ao site

+ de 200
Associados admitidos através de jornada digital

OFERTA E SUBSCRIÇÃO DE MODALIDADES MUTUALISTAS

No cumprimento da sua missão de conceder e garantir, aos associados e aos beneficiários por eles designados, benefícios de segurança social e de saúde, decorrentes das modalidades subscritas e das quotizações entregues, nas melhores condições possíveis e com adequada qualidade de serviço, a Associação continuou, em 2020, a aumentar a sua oferta de séries de modalidades mutualistas de benefícios nos domínios da poupança para rendimento, bem como de modalidades de proteção e previdência complementar.
Em termos de oferta, no que diz respeito às modalidades de poupança, que permitem aos associados constituir e valorizar as suas poupanças, foram emitidas trinta e seis séries da modalidade Montepio Capital Certo em 2020, tendo-se vencido doze séries (nove séries a cinco anos e um dia e três séries a oito anos e um dia) desta modalidade.
Salienta-se a dinâmica de atuação dos canais de relação associativa junto dos associados, tanto dos gestores mutualistas, como dos balcões da CEMG/Banco Montepio, complementados pelos canais digitais, os quais, apoiados nas diversas ações de promoção, comunicação e divulgação, permitiram a colocação/subscrição das modalidades e a dinâmica de evolução associativa em 2020.

Em 2020, o *site* montepio.org assegurou jornadas digitais para todas as modalidades de Grupo I, tendo sido disponibilizadas emissões de séries a 3 anos (Poupança Expresso Net) e 6 anos (Poupança Mais Net), com subscrição exclusiva neste canal. No total, as emissões da Série Poupança Expresso Net representaram mais de 70% do volume subscrito *online*.
Não obstante a dinâmica dos canais de relação com os associados e o desenvolvimento das ações de comunicação sobre a oferta mutualista, registou-se, em 2020, uma ligeira redução, de -0,8%, do número total de subscrições de modalidades, que totalizou 944 227 (951 566 em 2019), motivada pela redução da base de associados.
Merece destaque, em 2020, a revisão parcial do Regulamento de Benefícios, aprovada na Assembleia Geral de outubro de 2020, que, considerando as condições de mercado, introduziu ajustamentos nas taxas técnicas das novas subscrições de modalidades do Grupo III – modalidades atuariais de proteção vida, invalidez, proteção 18-30, proteção 5 em 5 e pensões de reforma, e nas taxas de rendimento mínimo anual garantido e na penalização por reembolso antecipado das modalidades de poupança complementar e poupança reforma.
Acrescenta-se, ainda, a alteração efetuada ao Regulamento de Rendas Vitalícias e de Rendas Temporárias, que diz respeito à alteração da taxa técnica para novas subscrições, que entrou em vigor em dezembro de 2020.

SAÚDE E BEM-ESTAR

O contexto de pandemia reforçou a preocupação e interesse das famílias nas áreas da proteção social e serviços de saúde. Em resposta a esse quadro de necessidade e interesse, foram dinamizadas iniciativas de comunicação que aproximaram a comunidade de associados de ações preventivas, por exemplo na área da Nutrição, asseguram a divulgação dos serviços de Médico *online*, Farmácia ao domicílio e Teleassistência, este último assegurado pela Residências Montepio - Serviços de Saúde, ou de novas soluções implementadas no Grupo Montepio, com especial destaque para o Seguro Montepio Saúde, uma solução de reforço de proteção exclusiva para associados titulares do Cartão Montepio Saúde.
O envelhecimento da população e aumento da esperança média de vida têm conduzido a um acréscimo da despesa das famílias nas áreas da proteção social e de serviços de saúde. Atenta a esta evolução, a AMM desenvolveu, em 2017, uma solução de saúde – Plano Montepio Saúde – que, através



de um cartão, proporciona aos associados um conjunto de condições especiais e de vantagens no acesso a cuidados de saúde, praticados numa extensa e qualificada rede que se estrutura em torno de parceiros estratégicos. Com este fator distintivo face a outras redes de saúde, o Plano Montepio Saúde reúne um conjunto de entidades de referência no setor da saúde privada em Portugal proporcionando aos associados condições privilegiadas e diferenciadas.
Como parceiros estratégicos, o Plano Montepio Saúde conta com a José de Mello Saúde (Grupo CUF), o Grupo HPA Saúde, a União das Misericórdias Portuguesas e o Grupo Germano de Sousa. A estratégia seguida tem em vista potenciar os benefícios em saúde para os associados e oferecer soluções ajustadas a cada momento.
O Plano Montepio Saúde tem sido utilizado pelos associados em volumes crescentes, ultrapassando, desde o seu lançamento e até ao final de dezembro de 2020, mais de 609 100 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 15,6 milhões de euros, o que correspondeu a um desconto médio de 45% face às tabelas de preços privados das entidades prestadoras.
Em 2020, o número total de utilizações no âmbito do Plano Montepio Saúde foi de 186 019, a que correspondeu um montante global de desconto para os associados de 4,6 milhões de euros. Estes valores evidenciaram um decréscimo, face a 2019, de -10% e -16%, respetivamente, decorrente, como era expectável, da alteração de comportamento de utilização dos serviços de saúde pelas restrições impostas pela pandemia COVID-19.
De destacar, o acordo realizado, no início da Pandemia, com um conjunto de laboratórios de referência no âmbito do teste de diagnóstico de COVID-19, permitindo aos associados realizar este procedimento, a título particular, com preços inferiores aos praticados na ausência de prescrição do Serviço Nacional de Saúde.
Esta adequação do Plano às necessidades dos associados, em cada momento, é igualmente visível com o lançamento do serviço de Vídeo Consulta, disponibilizado em parceria com a Advancecare, que, em fase de Pandemia, constitui uma alternativa possível para situações de menor criticidade clínica, mas que carecem de um acompanhamento imediato.
Tendo presente a preocupação acrescida com a qualidade da alimentação no dia a dia e com o bem estar físico e psíquico, que caracterizou o ano de 2020, foi ainda desenvolvida, no âmbito do Plano Montepio Saúde, uma iniciativa ao nível da prevenção sob o tema "Nutrição", através de uma oferta ajustada ao momento vivido ao longo do ano, promovendo estilos de vida saudáveis, sem sair de casa. Esta ação passou pela oferta aos associados de: i) uma consulta de Nutrição gratuita, a realizar num período de 3 meses, através de teleconsulta em prestadores de referência; ii) realização das consultas subsequentes nas condições previstas pelo Plano Montepio Saúde, cujo desconto face às tabelas privadas é de aproximadamente 50%.



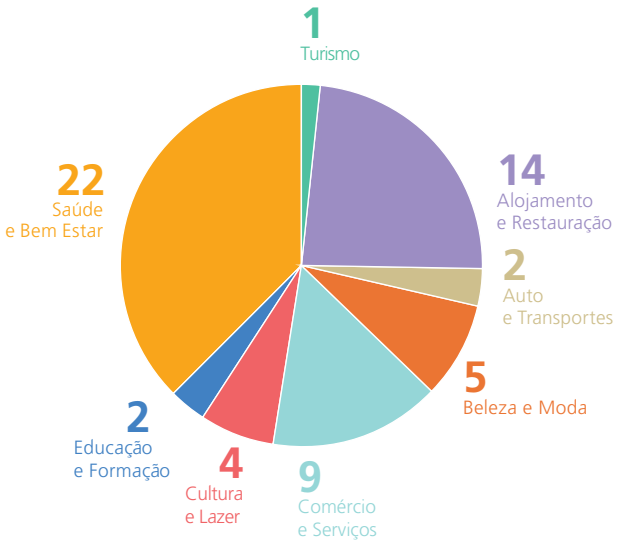
Em outubro de 2020, iniciou-se a comercialização, pela seguradora do Grupo Montepio - Lusitania Companhia de Seguros, de um seguro de saúde exclusivo para os associados com Plano Montepio Saúde ativo. Este seguro, denominado - Seguro Montepio Saúde -, não tem limite de permanência para adesões até aos 61 anos e apresenta condições vantajosas face a outras soluções do mercado, na mesma área de cobertura.
A comunicação dirigida pela Associação à comunidade associativa, para revelação da solução da Lusitania – Companhia de Seguros, apoiou o resultado obtido no final dos primeiros três meses de disponibilização do Seguro Montepio Saúde, quando o número de apólices ultrapassou o milhar.
No final do ano, este seguro contava já com cerca de 1 000 apólices contratadas e mais de 1 100 associados (pessoas seguras).

BENEFÍCIOS COMPLEMENTARES (PARCERIAS)

Com o Associado no centro de toda a proposta de valor, as equipas da Associação têm vindo a intensificar a celebração de parcerias e a disponibilização de condições preferenciais na aquisição de produtos e serviços.
Em 2020, o Programa de Vantagens foi reforçado tendo em vista:

a) O estreitamento multidimensional das relações entre a Associação e as entidades parceiras, para reforço do posicionamento do Programa de Vantagens AMM no eixo do segmento empresarial português;
b) A análise da estrutura de parceiros, para alargamento das respostas/vantagens de âmbito nacional (parceria com entidades de maior escala);
c) A diversificação da base de parceiros, considerando a resposta às necessidades dos associados em todas as dimensões de vida - manutenção e reforço dos parceiros na área da saúde e bem-estar e celebração de parcerias com entidades de outras áreas, enriquecendo a oferta e tornando-a mais ajustada ao perfil do Associado, suas necessidades e conjuntura [nomeadamente em quadro pandémico]);
d) Ativação integrada dos canais de comunicação da Associação, garantindo divulgação dos benefícios assegurados pela rede de parceiros através de *mailshots*, *site*, APP, Facebook, Instagram, espaços atmosfera m Lisboa e Porto.

Parcerias celebradas em 2020, por área de atividade



Em 2020 foram celebradas 59 novas parcerias, entre as quais se destacam marcas como Zippy, Celeiro, Rituals, Alberto Oculista, Bodyconcept, Beontime, Phone House, ISCTE, Clínica Saúde Viável ou Easyparking.
O ano terminou com 1 262 acordos de parcerias ativos, 200 dos quais com empresas de âmbito nacional.
Ao longo do ano, e de forma contínua, foram potenciadas parcerias de âmbito nacional e desenvolvidas e ativadas mais de 60 'campanhas' de benefício para associados. Campanhas assentes em marcas como Repsol, Meo, Majora, Oceanário, Odisseias, Prosegur, STAPLES, Pestana, Beontime, Quinta de Jugais ou Vila Galé Hotéis cumpriram o duplo objetivo de incrementar a poupança dos associados e estreitar laços entre os associados e a Associação.
A parceria firmada com a Repsol continua a merecer a preferência dos associados, com níveis de consumo e usufruto que confirmam a adequação da oferta disponibilizada.
Em 2020, apesar do quadro epidemiológico, foram solicitados 31 247 novos cartões AM Montepio Repsol, o que traduz um crescimento de 8% face ao ano anterior.
Também o esforço de ativação da parceria com o parceiro MEO resultou em significativas melhorias de performance, tendo sido possível desencadear 1 096 chamadas telefónicas de associados (o dobro de 2019) e um total de 100 adesões, o que traduz uma taxa de crescimento de 112% face ao ano anterior.

Para resposta ao contexto pandémico e de isolamento, a gestão estratégica de parcerias foi orientada à mitigação do confinamento e da redução de rendimento dos associados, para o que foram firmadas ou ajustadas parcerias suscetíveis de garantir vantagens no acesso a serviços *online*, nomeadamente para prática de exercício físico, serviços de *home delivery* e *takeaway*, aulas e manuais digitais gratuitos, atendimento psicológico gratuito, através da entidade parceira Ordem dos Psicólogos, entre outros.



atmosfera m
UM ESPAÇO PARA PENSAR E AGIR
Associação Mutualista Montepio

ESPAÇOS ATMOSFERA M

Os espaços atmosfera m mantiveram a sua missão orientada a associados e não associados e apesar de a pandemia ter exigido o encerramento das instalações de Lisboa e Porto nos meses de março e junho, foram realizados, ao longo do ano, 516 eventos, traduzidos em 1 684 horas de ocupação e 8 189 participantes, 52% dos quais associados Montepio. Os espaços acolheram mais de 45 mil visitantes.
Foi mantida a colaboração com instituições públicas e sem fins lucrativos, de que constituem exemplos a Associação Alzheimer Portugal, SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online S.A. ou RUTIS Porto – Rede de Universidades Seniores.
Não tendo sido possível acolher as tradicionais ações de recolha de sangue, foram asseguradas iniciativas de angariação de bens, realizadas em parceria com instituições de solidariedade social nacionais, de que constitui exemplo a ação de recolha de agasalhos a favor da Comunidade Vida e Paz ou de computadores portáteis, telemóveis e tablets destinados a instituições do setor social.
As bibliotecas do Porto e Lisboa, com acervo dedicado à temática da Economia Social, mantiveram-se espaços de referência para estudantes universitários, tendo registado 1 595 utilizadores, 30% dos quais associados Montepio.
Para o público infantojuvenil foram realizadas oito atividades lúdico-pedagógicas, número que se fixou abaixo dos anos anteriores em resultado das exigências de confinamento.

CLUBE PELICAS

As iniciativas dinamizadas pelo Clube Pelicas, dedicadas às crianças associadas e suas famílias, responderam às exigências de confinamento e migraram para plataformas digitais, sem deixarem de garantir a disseminação dos valores do mutualismo e a disponibilização de conteúdos nas áreas da educação, cultura, tecnologia, ciência, dança, desporto, jogos, entre outras.
Neste contexto, foram promovidas 66 iniciativas destinadas a crianças até aos 10 anos, que reuniram 282 crianças associadas.
O tema da alimentação saudável, suportado na parceria firmada com a APCOI – Associação Portuguesa Contra a Obesidade Infantil, continuou a inspirar a atividade do Clube que, no final do ano, registava 1 600 novos sócios.

CLUBE PELICAS
EM CADA MUTUALISTA UM AMIGO DO MUNDO

PROGRAMA DE EXPERIÊNCIAS AMM

O Programa de Experiências, desenvolvido com o objetivo de promover soluções culturais, formativas, lúdicas e de bem-estar dirigidas à comunidade associativa, mas também relações mais próximas e emocionais com a marca, ajustou-se ao contexto de confinamento e disponibilizou experiências virtuais. Ao longo do ano foram realizadas 372 experiências, que, de norte a sul do país, reuniram 1 343 associados e 508 acompanhantes (potenciais associados).



JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020
N.º de Experiências (realizadas) por categoria
AMME_JANEIRO 2020 - DEZEMBRO 2020

	Saber	Crescer	Apreciar	Conhecer	Desfrutar	Descobrir	Correr	TOTAL
Experiências	89	66	57	75	34	49	2	372
Participantes	12	282	993	209	193	138	24	1 851

MOVE – *O DESPORTO É UMA CAUSA NOSSA*

O apoio e participação ativa da Associação Montepio na área do Desporto, com especial enfoque no *Running*, justificou presença nas provas Meia Maratona Manuela Machado e Montepio Meia Maratona de Cascais.
A partir do mês de março, o cancelamento das provas exigiu ajustamento do modelo de atuação, com a Associação a manter o apoio à atividade desportiva, ainda que em modo virtual.
Foram igualmente assegurados os apoios à Associação de Atletismo de Lisboa, na qualidade de parceiro oficial, ou ao Torneio Montepio Octakids.
Provas como a Corrida Montepio ou Corrida Pelicas foram substituídas pelas provas Associação Montepio Corrida de Santo António e Clube Pelicas São Silvestre da Pequenada.





A Associação Montepio Corrida de Santo António reuniu 3 200 atletas em corrida de 10 km e/ou caminhada de 5 km e, entre atletas profissionais e amadores, permitiu canalizar 7 500 euros, montante associado ao número de inscritos na prova, para a aquisição de bens alimentares de primeira necessidade destinados à Rede de Emergência Alimentar.



A Corrida Pelicas S. Silvestre da Pequenada, integrada na prova São Silvestre de Lisboa, permitiu reforçar a importância da prática desportiva para a saúde e bem-estar ao reunir 500 crianças, entre os 5 e os 13 anos, que correram ou caminharam 1 km num percurso à sua escolha.

CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

O ano foi rico em iniciativas de comunicação orientadas à veiculação da solidez, experiência, inovação e diversidade de atuação da Instituição, sempre orientada ao Associado.

JUNTOS PELO AGORA E PELO QUE HÁ-DE VIR

Em resposta ao contexto pandémico, a Associação desenvolveu uma campanha de comunicação - "Juntos pelo agora e pelo que há-de vir" -, que dirigiu a associados, à sociedade em geral e ao País no propósito de veicular uma mensagem de união, confiança na resiliência dos portugueses para superar um momento tão complexo da vida de todos, mas também de elogio ao espírito de solidariedade e entreajuda que a sociedade revelou no início do confinamento.
No cumprimento da sua missão, a Associação assegurou, de imediato, medidas acionadas pelas várias empresas que integram o Grupo Montepio, dirigidas aos associados, clientes e às estruturas da Economia Social.
Para os associados, foram garantidas moratórias a quantos manifestaram necessidade dessa medida no pagamento das quotizações de modalidades e/ou nas prestações referentes a empréstimos a associados; foram agilizados processos de concessão de novos empréstimos, evitando-se mobilizações antecipadas com perda do rendimento; considerado o alargamento dos prazos de moratória, face ao previsto na lei, para pagamento de rendas habitacionais de imóveis da Associação Mutualista, assim como a redução de valores de renda aos associados elegíveis. As rendas comerciais de imóveis da instituição beneficiaram de aceitação de prazos de moratória mais alargados que os previstos na lei.



Foi ainda assegurado apoio ao Programa Emergência abem: covid-19, implementado pela Associação Dignitude, tendo em vista a entrega de medicamentos a associados em situação de vulnerabilidade.
No plano das organizações da Economia Social, foi garantida dotação financeira à iniciativa promovida pela Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e pela Associação Portuguesa de Mutualidades/RedeMut, destinada à aquisição urgente de equipamento de proteção individual para seniores, pessoas com deficiência ou em situação de sem abrigo em instituições de solidariedade, assim como ao projeto promovido pelos investigadores portugueses da CEIIA – Centro de Engenharia e Desenvolvimento, para produção de ventiladores doados a hospitais.
Para a Comunidade em geral foram disponibilizadas camas em residências Montepio para utilização pelo SNS no quadro da pandemia; atribuído donativo à EAPN – Rede Europeia Anti Pobreza para aquisição de *kits* de prevenção e proteção Covid-19, destinados a famílias vulneráveis, e assegurada a adesão ao programa Criar Futuro – – Movimento Portugal Entra em Cena, em resposta ao desafio lançado pelo Ministério da Cultura e destinado a aproximar artistas e empresas, num momento em que a sua atividade se encontra parada, com forte impacto nos rendimentos dos seus profissionais.



180 ANOS A DAR MAIS FUTURO AOS NOSSOS

Em outubro foi revelada a campanha publicitária institucional de 2020, desenvolvida com o propósito de partilhar com a comunidade associativa, e com o país, os valores, a natureza, a singularidade e a longevidade da maior associação portuguesa.
A mensagem que suportou a campanha respondeu ao contexto de pandemia a partir de uma narrativa inspirada na história e experiência centenárias da Associação e numa visão coletiva de esperança no futuro. Num segundo nível de comunicação foi veiculada, pela primeira vez, a possibilidade de adesão à Associação sem necessidade de abertura de nova conta bancária – Torne-se Associado sem mudar de banco – , assim como a oferta da joia de admissão, o que permitiu registar, no final da campanha, a admissão de mais de 3 700 novos associados.





ADMISSÃO E REFORÇO DA RELAÇÃO ASSOCIATIVA

Os objetivos de captação de novos associados, readmissão de associados que haviam perdido o vínculo associativo nos anos 2018 e 2019, intensificação da relação associativa e afirmação da importância da poupança e proteção complementares, orientaram a atividade de comunicação e *marketing* ao longo de todo o ano. O conjunto de iniciativas realizadas permitiu registar 28 748 novos associados, 1 600 dos quais menores de 10 anos de idade (ao longo de 2020 foi comunicada a oferta do valor da Joia na admissão a crianças até aos 10 anos de idade, que integram o Clube Pelicas").









PRESENTES-POUPANÇA

A experiência e os resultados alcançados nos dois últimos anos com a colocação, através do *site*, de Presentes Poupança – uma solução desenvolvida para estimular a poupança junto dos associados, potenciar a admissão de novos associados e ativar a rede de parceiros –, gerou nova oportunidade de crescimento da atividade, suportada numa jornada digital realizada a partir do *site* montepio.org.
Os atributos de inovação, simplicidade e rapidez que caracterizam esta solução permitiram que, ao longo de 2020, fossem adquiridos 714 Presentes Poupança e reforçados os objetivos de afirmação da marca, admissão de novos associados e subscrição e reforço de poupanças.







FELIZ DESCONTO EXCLUSIVO

Já no final do ano, por ocasião do Natal, foi implementado um novo projeto destinado a incrementar os benefícios disponibilizados a associados e a fortalecer a oferta de valor da Associação. Ao longo de um mês, o *site* montepio.org apresentou uma seleção de produtos de parceiros da Associação, acessíveis em condições de preço exclusivas para associados.
A oferta, estruturada de modo a poder constituir presente de Natal, permitiu a aquisição cómoda e segura em tempos de pandemia, apoiou marcas nacionais e garantiu aos associados poupanças relevantes e efetivas.

DIVULGAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL E DO MUTUALISMO

Destacam-se as seguintes atividades no âmbito do estudo e divulgação da Economia Social e, em particular, do Mutualismo:

- Coordenação editorial da página semanal "Economia Social" no Jornal de Negócios;
- Apoio a cursos de formação pós-graduada em Economia Social no ano letivo 2019-2020, em Lisboa (ISCSP e ISCTE), Porto (Católica), Coimbra (FEUC), Santarém (IPS) e Matosinhos (ISCAP);
- Apoio à elaboração do estudo "Observatório Mutualista 2018", da APM.
- Participação em eventos e ações no domínio da cooperação e difusão do mutualismo e da Economia Social, designadamente nos *webinar*:
- Seminário temático do Mestrado em Gestão e Regime Jurídico- Empresarial da Economia Social, do ISCAP--Instituto Politécnico do Porto
- Ciclo de Conferências e Experiências Vividas da Economia Social, da Pós-Graduação Economia Social, da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

O ano de 2020 foi marcado pela separação da Provedoria do Associado relativamente ao Gabinete de *Compliance*, tornando--se uma unidade orgânica autónoma a partir de 6 de novembro sinal evidente da importância da sua função e da necessidade de garantir a sua transversalidade a toda a Associação.
O tratamento das reclamações recebidas obedece à **Política de tratamento e gestão de reclamações** e observa o **Regulamento da Funcionamento aplicável à gestão das reclamações**, elaborados em conformidade com as determinações da ASF, nomeadamente a Norma Regulamentar n.º 10/ 2009-R, de 25 de junho.
É, igualmente, observado o **Manual de reporte de informações e comunicações obrigatórias a entidades externas** que entrou em vigor no dia 5 de março de 2020.

De seguida apresentam-se os principais indicadores quantitativos nos dois anos de atividade:

	2019	2020
Número total de comunicações	252	233
Número total de reclamações	191	193
Média de reclamações /dia	1	0,9
Tempo médio de resposta	4,9	5,4
N.º de comunicações com provimento	135	93
N.º de comunicações sem provimento	112	121

Está em desenvolvimento uma plataforma de gestão de reclamações e em análise, por parte da entidade supervisora, a criação do Livro de reclamação eletrónica da Associação Mutualista.

07

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES



o que oferecemos aos nossos associados e clientes são soluções

DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS DIFERENCIADORES

131 678€

Investimento Social em projetos de empreendedorismo

113

Empregos criados a partir do microcrédito

636 014

Clientes com documentação digital

O Plano de Transformação do Banco Montepio, datado de 2018, teve como objetivo posicionar o Banco como uma instituição de referência no apoio às Famílias, às Empresas e às Entidades da Economia Social e Solidária, mediante uma abordagem multidisciplinar, nas várias vertentes do negócio bancário.

O eclodir da pandemia de Covid-19 e as medidas excecionais restritivas da atividade socioeconómica aplicadas a partir do final do primeiro trimestre de 2020 deram lugar a um quadro recessivo de severidade sem precedentes, instalando-se a incerteza no modo de vida das pessoas e das organizações. De modo a garantir a continuidade do negócio, o Banco Montepio ativou o Gabinete de Gestão de Crise e aprovou um conjunto de medidas de ajustamento e redução de custos em julho de 2020.

Tendo em conta a alteração das circunstâncias e os desafios colocados ao Banco, ao setor bancário e à economia portuguesa, o Conselho de Administração atualizou o Plano de Transformação e adotou nesse quadro um **programa de ajustamento multidimensional e plurianual**, que se consubstancia em quatro pilares estratégicos principais: (i) atualização do modelo de negócio; (ii) ajustamento operacional; (iii) preservação de capital; (iv) simplificação do Grupo.

A pandemia de Covid-19 trouxe inúmeros desafios e promoveu uma alteração profunda ao nível das relações pessoais e comerciais.

O Banco Montepio, de modo a fazer face aos desafios impostos, implementou um Plano de Continuidade de Negócio e ativou o Gabinete de Gestão de Crise que acompanhou (e acompanha), regularmente, o impacto das contingências nas principais atividades da instituição, nomeadamente, ao nível operacional.
Paralelamente, por forma a atender de imediato às necessidades dos Clientes, Fornecedores e Colaboradores, o Banco procedeu à aceleração da transição digital e à otimização e inovação dos seus processos e procedimentos, de modo a aumentar a sua eficiência, quer na resposta aos Clientes, quer na sua organização interna.

No que respeita ao modelo de negócio, o Banco procedeu ao seu ajustamento por forma a salvaguardar a segurança dos Colaboradores e dos Clientes, e os postos de trabalho presenciais, tendo sido estes devidamente adaptados. Reforçou os serviços de limpeza e procedeu à aquisição de artigos de higienização e de proteção individual. Disponibilizou ainda aos Colaboradores em regime de teletrabalho equipamento e acesso a aplicações informáticas.

Banco Montepio

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Produto Bancário	377 352	460 387	393 744
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	0	0	0
	Estado	-963	3 704	1.791
	Fornecedores	77 726	68 131	66 989
	Colaboradores	156 004	162 352	189 255
	Comunidade	662	742	564
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		143 923	225 458	135 145

Desempenho 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Garantir a definição de uma política de sustentabilidade em cada entidade do Grupo delineada à luz da presente estratégia	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável	Publicações do Comité de Sustentabilidade [#]	2	2	•
Promover o desenvolvimento da Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da Economia Social	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *StartUps* da Economia Social	Apoio a entidades e projetos das áreas da Economia Social e do Empreendedorismo Social	5	12	•
		Investimento social em projetos de empreendedorismo (Parcerias para o Impacto e Títulos de Impacto Social) [€]	150 000	Investimento de 131 677,47€, distribuídos pela iniciativa Projetos de Impacto e pelo Centro de Inovação Social da Fundação Eugénio de Almeida	•

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
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	Participação em projetos [-]	20	15	●
	Aprofundamento do investimento em microcrédito e apoio ao empreendedorismo social	Projetos de microcrédito apoiados [#]	120	77	●
		Montante de micro crédito concedido [€]	2 100 000	1 216 066	●
		Empregos criados - microcrédito [#]	175	113	●
	Oferta de produtos com preocupações sociais e indutora de práticas de Responsabilidade Social nos clientes	Produtos e serviços incluídos no portfólio [%]	100%	100%	●
	Linha de comunicação para a sustentabilidade	Definição e implementação do *key visual* da Sustentabilidadedo Banco Montepio	100%	Definida a linha de comunicação. A implementação da ação será efetuada no decorrer de 2021	●
	Plano de comunicação para a sustentabilidade	Elaboração do plano de comunicação para a Sustentabilidade do Banco Montepio	100%	No decorrer de 2020 não foi implementado um plano de comunicação específico para a sustentabilidade. O mesmo será efetuado em 2021, após definição da nova estratégia	●
	Iniciativas introduzidas no âmbito da Covid-19	Medidas extraordinárias de apoio às famílias: linha de crédito 100% *online*, duplicando conta ordenado e limite de cartão de crédito (através de *plafond* extra equivalente a um salário e/ou duplicação do limite Cartão de Crédito)	100%	100%	●
		Implementação de instruções não presenciais de Clientes (possibilidade do Cliente dar instruções por meios digitais, obviando deslocações e presença física)	100%	100%	●
		Adesão 100% *online* às Moratórias de crédito	100%	100%	●
Posicionar o Banco Montepio como o banco da Economia Social	Alargamento da penetração no mercado da Economia Social e clara diferenciação de produtos bancários e seguradores para esta área	Clientes terceiro setor [#]	8.200	8.147	●
		Clientes terceiro setor [% de penetração]	11,60%	11,72%	●
		Taxa de crescimento de clientes [%]	2%	2%	●
		Novo crédito concedido [€]	34.350.000€	106.039.784€	●
		Variação no volume de crédito concedido [%]	4,08%	221,31%	●
		Identificação de critérios para definir o impacto social no financiamento concedido	100%	Sugestões de critérios em análise. Prevê-se uma definição e implementação de critérios ambientais e sociais a partir de 2021	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS					
Valorizar as pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas diversas partes interessadas (*stakeholders*)	Garantir a gestão integrada do capital humano	*Feedback* à 2.ª Semana do Bem-Estar (SNE) [%]	Média de avaliação: 3	A SBE (12 a 16 out) obteve um *feedback* de avaliação de 3,8 (numa escala de 1-4)	●
		Equipamentos ergonómicos disponibilizados aos colaboradores [%]	Igual ou >75%	70%	●
		Apoio psicológico em situações de crise (%)	95%	100%	●
		Campanha vacinação antigripal [%]	95%	0%	●
		Nível de satisfação dos colaboradores com as iniciativas da Academia Montepio [%]	Igual ou > 75%	0%	●
		N.º de horas de formação de colaborador/ano	Igual ou >40h colaborador/ano	22,6h/pax	●
		Taxa de participação na avaliação de desempenho [%]	95%	100%	●
		N.º de participações no Projeto *InYour Shoes* – Programa Erasmus	85% de total de vagas preenchidas	As circunstâncias de 2020 levaram ao adiamento da iniciativa para 2021	●
		Taxa de participação no estudo de clima organizacional [%]	Igual ou >65%	77%	●
		Avaliação de organização das ações de envolvimento dos colaboradores (Encontro de Quadros; Programa de Mentoria; Encontro de Gerentes; Evento Passagem Efetivos; *Lunch with the Board*; *E-Coffee with the CEO*; *M Talks*)	90%	A maioria das iniciativas foram adiadas devido à implementação do Plano de Contingência. Contudo, destaca-se durante 2020 a iniciativa *E-Coffee with the CEO* e *M Talks* em formato digital	●
		Programa de *Trainees* Montepio e Programa de Estágios de Verão	100%	Acompanhamento dos estagiários do Programa de Trainees e realização do Programa de Estágios de Verão	●
	Reforçar a relação com os clientes	Tráfego do *site* [# de visualizações]	55 000 000	77 253 729	●
		Fomentar a comunicação com clientes (*newsletters* para clientes)	16	35	●
		Disponibilização de cartão de débito adaptado para pessoas com deficiência visual	100%	100%	●
		Podcasts de educação financeira em parceria com a Rádio Renascença com o objetivo de explicar temas bancários de forma simples e clara	100%	100%	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR					
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção	Visibilidade das entidades da Economia Social	Número de seguidores do *Facebook* do E-Social	7 900	8 205	•
		Número de seguidores do *Instagram* do E-Social	800	1 084	•
Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da Economia Social	Protocolos de colaboração e parcerias comerciais para promoção do tecido empresarial e da Economia Social	Protocolos e Parcerias com Associações Empresariais(#)	20	20	•
		Protocolos e Parcerias com estruturas representativas da ES (#)	10	10	•
	Associação a uma entidade internacional de referência na área da sustentabilidade	Alinhar a atividade do setor financeiro com os ODS e o acordo de Paris sobre as alterações climáticas	100%	Adesão à APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial (Entidade aderente e *host* do *United Nations Global Compact*)	•
	Promover a participação do Banco em iniciativas que reconheçam a sustentabilidade das empresas	N.º de prémios para o Banco Montepio concorrer [#]	1	Candidatura efetuada à 6.ª Edição do Reconhecimento de Práticas em Responsabilidade Social e Sustentabilidade, nas categorias 3 (Trabalho Digno e Conciliação) e 4 (Ambiente – Redução de Impactes) da APEE. A candidatura resultou na atribuição de duas Menções Honrosas ao BM	•
	Campanha de recolha de resíduos com a ERP Portugal	Valor correspondentes à(s) recolha(s) e donativo entregue às instituições do segmento da Economia Social [#]	N.A.	1 110,5 KG	•
		Número de equipamentos a instalar nos edifícios (Alfragide, Avenida de Berna, Castilho, Júlio Dinis e Les Palaces)	14	14	•
	Implementação do Código de conduta nas relações comercias realizadas	Implementação do processo de qualificação de fornecedores nas relações comerciais realizadas	Manter a implementação - Cobertura do universo de fornecedores adjudicados	A implementação será efetuada em 2021. Encontra-se em estudo uma nova plataforma informática de apoio ao *procurement*, com o qual pretendemos implementar um processo de qualificação de fornecedores, que incluirá o código de conduta	•
		Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado	Manter o foco na incorporação de critérios de sustentabilidade sempre que exequível	A análise dos critérios decorreu ao longo de todo o ano	•

PROMOÇÃO AMBIENTAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Reduzir e repor a pegada ecológica	Desmaterialização de comunicação	Iniciativas de transformação digital: redução na impressão de folhetos físicos (substituição por monofolhas digitais/*emailings*). Modo de medição: orçamento gasto em folhetos físicos 2019 vs 2020	Redução de 10%	Redução de 15,70%	●
		Clientes com documentação digital [#]	617 000	636 014	●
		Digitalização e atualização dos produtos [%]	100%	100%	●
		Transformação do suporte de folhetos para suportes digitais [#]	30	0	●
		Publicação do preçário em suportes digitais [#]	30	0	●
		Continuação da desmaterialização de processos: Crédito à Habitação *online*	100%	100%	●
		Continuação da desmaterialização de processos: Abertura de conta DO de Empresas *online*	100%	100%	●
		Continuação da desmaterialização de processos: Manutenção de dados de Clientes Particulares *online*	100%	100%	●
		Continuação da desmaterialização de processos: "Ganhar a Desmaterializar" para a Rede Comercial	100%	100%	●
		Desmaterialização dos contratos de depósito e FIN nas manutenções de Contas à Ordem	100%	100%	●
	Medição da pegada carbónica da Associação Montepio e do Banco	Implementação da medição da pegada	100%	Realizado	●
	Redução da pegada de carbono	Redução do consumo de eletricidade [%]	-4%	-5,5%	●
		Redução do consumo de combustíveis [%]	-20%	-30,1%	●
		Redução do consumo de papel [%]	-8%	5,8%	●
		Redução das emissões de CO2 diretas (ton) - combustível	-20%	-41,6%	●
		Redução das emissões de CO2 indiretas (ton) - eletricidade	-4%	-5,9%	●
	Prática generalizada do processo de reciclagem de plástico e papel	Aumento do plástico recolhido para reciclagem (%)	Implementação do Projeto de Recolha diferenciada nos edifícios	Foi feita uma análise junto dos edifícios e definido um plano de implementação. Está definida a tipologia de caixotes, prevê-se a aquisição e colocação durante o primeiro trimestre de 2021	●
		Percentagem do papel recolhido para reciclagem face ao papel adquirido (%)			●
		Toner recolhidos para reciclagem (Kg)			●
	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos (%)	Conclusão do plano de recolha	Diagnóstico efetuado. Abordagem e planeamento em curso	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Reduzir e repor a pegada ecológica	Implementação de medidas de redução de consumo de eletricidade	Ações para redução do consumo de eletricidade	Continuação da substituição, pelo MGAI, de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por 43 equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente	Foram realizados 13 balcões até ao final de 2020	●
			Substituição de 1 equipamento de *storage* por outro mais eficiente (DSI)	Apesar dos avanços significativos efetuados nesta instalação, a mesma só será concluída em 2021	●
	Plano de substituição da frota automóvel	Plano de substituição da frota automóvel por viaturas *plug-in* e 100% elétricas e aquisição de mais carregadores	616	Processo de substituição a decorrer. Em 2020 foram substituídas 200 viaturas, o equivalente a uma percentagem de 33% (205/616)	●
Criar produtos amigos do ambiente	Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais	Produtos e serviços incluídos no portfólio [%]	100%	100%	●
Sensibilizar todos os *stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas	Promover a comunicação de produtos/ serviços/ iniciativas orientadas para a área da sustentabilidade	Promover iniciativas de comunicação interna/ externa dos produtos/serviços orientados para a sustentabilidade ambiental, com vista a fomentar a sua adesão	Comunicar todos os produtos/ serviços orientados para a sustentabilidade	33	●
Envolver os colaboradores na implementação de boas práticas	Desenvolvimento de projeto de redução de consumos de material plástico de utilização única, mediante substituição por soluções sustentáveis	Distribuição de garrafas de vidro aos colaboradores [%]	100%	80%. Teletrabalho	●
		Distribuição de copos de vidro para as salas de reuniões [%]	100%	80%. Teletrabalho	●
Valorizar, explicitamente a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio	Priorização de projetos validados ambientalmente em detrimento de projetos tóxicos	Integração da biblioteca de eventos de risco operacional no Plano de Ações na área da sustentabilidade	100%	Foi efetuado o levantamento dos riscos relacionados com a Sustentabilidade	●
		Risco reputacional na *framework* de gestão de risco	N.º de reclamações não ultrapassar o limite definido de apetite ao risco	Em março e junho as reclamações junto do BdP ficaram dentro dos limites de risco definidos	●
		Realização de ações de formação e *workshops* sobre a cultura de risco operacional	Realização de ações de formação em *e-learning* aos colaboradores contratados em 2020, no âmbito da identificação e avaliação dos riscos	Formação para promoção da cultura de risco operacional efetuada a 40 colaboradores	●

[1] KPI = *Key Performance Indicator*
ND – Não definido

Principais iniciativas desenvolvidas

O Banco Montepio para dar resposta aos desafios da sociedade, deu continuidade, em 2020, à disponibilização de produtos bancários com benefício social e ambiental.

NEGÓCIO RESPONSÁVEL

As instituições financeiras têm um papel crucial na promoção do desenvolvimento sustentável. Por esse motivo e por considerar que as questões ambientais e sociais são uma oportunidade para apoiar os seus Clientes, contribuindo positivamente para o planeta e as diferentes comunidades, o Banco Montepio continua focado em analisar e integrar as preocupações ambientais e sociais na sua forma de atuação.

PROXIMIDADE E INCLUSÃO FINANCEIRA

Num ano atípico, marcado pela pandemia de Covid-19, o Banco Montepio criou soluções de apoio para os Clientes por ela diretamente afetados e, atendendo ao confinamento decorrente da mesma, de modo a evitar deslocações aos balcões, o Banco Montepio deu primazia aos canais de distribuição digitais e à proximidade por via digital, disponibilizando vários processos *online*, no *site* público do Banco ou no serviço Montepio24, tais como os pedidos de moratória, a subscrição de produtos de poupança e de fundos de pensões, a atualização de dados e a recuperação do acesso ao serviço Montepio24.
Face aos eventuais constrangimentos na capacidade de cumprimento pontual das obrigações das famílias, o Banco Montepio colocou em prática várias medidas, de que são exemplos a atribuição de cartões de débito a Clientes pensionistas, sem outro meio de movimentação da conta, e a isenção temporária para novas subscrições das Soluções, contemplando baixos encargos com as transferências e os pagamentos, os principais meios de pagamento.
Reconhecendo a excecionalidade da situação e emergência desencadeada pela pandemia de Covid-19, o Banco Montepio aprovou, ainda, medidas de caráter extraordinário com vista ao apoio imediato às empresas. São exemplos disso a Conta Corrente Caucionada Covid-19, a Linha de Apoio à Economia Covid-19 para micro, pequenas e médias empresas (até 249 colaboradores), *small mid cap* (entre 250 e 499 colaboradores) e *mid cap* (entre 500 e 2 999 colaboradores) e possibilidade de pedido de moratória para fazer face aos constrangimentos na capacidade de cumprimento pontual das obrigações das empresas. Ainda no âmbito da situação vivida no país e consequentes alterações no dia a dia das empresas, o Banco Montepio destaca a suspensão temporária da mensalidade de Terminais de Pagamento Automático (TPA), assim como a disponibilização de equipamentos que permitissem aceitar pagamentos de forma rápida e segura, em qualquer lugar através de uma solução mobile POS inovadora (Touch2Pay).
Adicionalmente, o Banco Montepio participou no apoio ao desenvolvimento de Empresas e EESS, colocando ao dispor várias Linhas de Crédito Protocoladas com as mais diversas entidades e disponíveis em várias regiões do país. Além do financiamento em condições mais vantajosas, as Empresas e as EESS contaram com o acompanhamento do Banco Montepio ao longo de todo o processo.
No que se refere ao setor da Economia Social em específico, o Banco Montepio continuou a distinguir-se de norte a sul do país pela aposta numa uma equipa de gestores focados e especializados neste setor e na oferta de produtos e serviços diferenciados para este segmento. Dando também continuidade ao trabalho ligado à área do microcrédito, o Banco Montepio continuou a apoiar os empreendedores e os projetos de criação do próprio emprego. Considerado um setor diferenciador para a instituição, o Banco Montepio continuou a apoiar as EESS e os seus projetos, gerar emprego sustentável e, acima de tudo, criar valor para a sociedade.

OFERTA RESPONSÁVEL

Em 2020, o Banco Montepio deu continuidade à disponibilização de oferta de natureza sustentável para os segmentos de Particulares e Empresas.
Para o segmento de Particulares, é de realçar o Crédito Habitação: Crédito e Casa Sustentáveis, um produto específico para os Clientes e potenciais Clientes que adquiram imóveis com certificado energético com classificação A e A+, e o Crédito Energias Renováveis, uma linha de crédito para apoio na aquisição e instalação de equipamentos que utilizam a energia renovável.
Para o segmento de Empresas, o Banco Montepio enquanto instituição de referência na área da sustentabilidade evidencia a Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular, uma linha de crédito para Empresas que pretendam investir em projetos direcionados para a melhoria do desempenho energético de instalações.
De destacar também a Linha de Apoio à Qualificação da Oferta - Sustentabilidade Ambiental no Turismo, um instrumento financeiro específico destinado ao financiamento de projetos de investimento que visem melhorar o desempenho ambiental das pequenas e médias empresas do setor do turismo, sendo enquadráveis projetos que contribuam para uma gestão eficiente dos consumos de água e da produção de resíduos sólidos urbanos.
Para ambos os segmentos de Particulares e de Empresas continuou em vigor a oferta de *leasing* e *renting*, de forma a potenciar a utilização de veículos automóveis elétricos.

BANCA DE RETALHO COM PREOCUPAÇÕES AMBIENTAIS

Crédito	**Crédito Habitação: Crédito e Casa Sustentáveis:** Disponibilização de Linha de Crédito Habitação para Casas Sustentáveis, imóveis com certificado energético com classificação A e A+. **Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular:** A linha de crédito que apoia as empresas industriais e do setor do Turismo a investir em projetos que melhorem a sua eficiência energética e acelerem o processo de transição para uma economia circular. **Linha de Apoio à Qualificação da Oferta - Sustentabilidade Ambiental no Turismo:** Instrumento financeiro específico destinado ao financiamento de projetos de investimento que visem melhorar o desempenho ambiental das pequenas e médias empresas do setor do Turismo, sendo enquadráveis projetos que contribuam para uma gestão eficiente dos consumos de água e da produção de resíduos sólidos urbanos.
Leasing	**Montepio Mobilidade Elétrica Auto:** Linha de crédito para a divulgação da oferta de *leasing* para particulares, empresas e instituições do Setor Social, que pode potenciar a utilização de veículos automóveis elétricos.
Renting	**Montepio Mobilidade Elétrica Auto:** Soluções da Montepio Rent para a divulgação da oferta de *renting* para particulares, empresas e instituições do Setor Social que pode potenciar a utilização de veículos automóveis elétricos.

BANCA DE RETALHO COM PREOCUPAÇÕES SOCIAIS

Particulares

A oferta do Banco Montepio para o segmento de Particulares privilegia o incentivo à poupança, fiel à sua vocação centenária de instituição de poupança, nomeadamente através da captação e retenção de recursos, disponibilizando depósitos com diferentes características e maturidades, bem como a dinamização de soluções de crédito que vão ao encontro das necessidades das famílias.

Soluções de Inclusão Financeira	**Crédito Habitação Bonificado para Pessoas com Deficiência:** Civis e deficientes das Forças Armadas, maiores de 18 anos, portadores de deficiência declarada superior a 60% podem beneficiar de um regime de crédito habitação bonificado. **Conta Cresce:** Contas à ordem para crianças e jovens até aos 17 anos, que visam dar suporte à constituição de uma poupança. **Conta Especial Jovem:** Conta à ordem para os jovens até aos 30 anos de idade, com condições diferenciadas de Preçário. **Cartão de Débito Adaptado para Pessoas com Deficiência Visual**

Soluções de Promoção da Poupança	**Poupança Cresce a 1 ano, Poupança Cresce a 3 anos e Poupança Especial Jovem:** Depósitos a prazo para crianças e jovens dos 0 aos 30 anos.
	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, definindo um plano de entregas com valor mínimo reduzido e periodicidade diária, semanal, quinzenal, mensal, trimestral, semestral ou na data de renovação.
	Poupança +Valor e Poupança +Rendimento: Dois novos depósitos a Prazo cujo objetivo é o incentivo à poupança dos Clientes através da captação de novos capitais.
	***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.
Soluções de Promoção da Saúde e Bem-Estar	**Crédito Saúde:** Linha de financiamento de médio e longo prazo para apoio nas despesas de saúde.

Empresas
A oferta do Banco Montepio para o segmento de Empresas centra-se na simplificação, consistência e facilidade de utilização enquanto fatores críticos de sucesso para a diferenciação no segmento, através de um modelo de acompanhamento comercial baseado na especialização e dimensão dos Clientes.

Depósitos
No segundo semestre de 2020 foram reformulados os Depósitos à Ordem para o segmento dos Clientes Empresa, designadamente:
- Conta Negócios – passou a ser exclusiva para Empresários em Nome Individual (ENI), Profissionais Liberais e Trabalhadores Independentes, para suporte à sua atividade profissional;
- Conta Economia Social – passou a permitir o acesso à conta a um maior número de entidades da Economia Social.

Crédito
Em 2020, o Banco Montepio, reconhecendo a excecionalidade da situação e emergência desencadeada pela pandemia de Covid-19, aprovou medidas de carácter extraordinário com vista a apoiar os trabalhadores e as empresas no sentido da normalização da sua atividade, nomeadamente a **Conta Corrente Caucionada Covid-19** e a **Linha de Apoio à Economia Covid-19**, entre outras linhas dedicadas, com objetivo de proporcionar apoio às dificuldades das Empresas em honrar compromissos de pagamento de salários e fornecedores.
Neste âmbito, o Banco Montepio colocou também em prática medidas excecionais de proteção dos créditos, disponibilizando um processo para pedido de Moratórias para fazer face aos eventuais constrangimentos na capacidade de cumprimento pontual das obrigações das empresas.

OUTROS DESTAQUES

Soluções de inclusão financeira	**Linha de Crédito para Apoio à Tesouraria de Empresas afetadas por Incêndios que deflagraram no dia 15 de outubro de 2017:** alargamento no âmbito do Apoio às Empresas Afetadas pelo Furacão Leslie.

Soluções de apoio ao investimento	O Banco Montepio manteve especial atenção às necessidades de financiamento das organizações, em particular das PME. Em resultado dessa estratégia, o Banco Montepio manteve e reforçou a participação nas iniciativas das entidades públicas que visam dinamizar a oferta de financiamento das empresas. Participação no Programa Capitalizar - Portugal 2020, através do protocolo de colaboração com a Instituição Financeira de Desenvolvimento, SA (IFD) e as Sociedades de Garantia Mútua (Agrogarante, Garval, Lisgarante e Norgarante). A linha de crédito inerente, destina-se a promover o apoio ao financiamento de PME com projetos de reforço da capacitação empresarial para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, ou com inovações ao nível de processos ou produtos.
Soluções de apoio ao Empreendedorismo	**Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego (LAECPE):** A LAECPE, que resulta de um protocolo de colaboração entre o Banco Montepio, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP) e quatro Sociedades de Garantia Mútua (Norgarante, Garval, Lisagarante e Agrogarante), visa combater a exclusão económica e social e o desemprego de longa duração. **Microcrédito Montepio (Linha Própria):** Empréstimo para financiamento de pequenos projetos de investimento viáveis, concedidos a pessoas singulares ou coletivas com motivação e capacidade para desenvolver uma atividade económica. O Microcrédito (Linha Própria) destina-se a Empresários em Nome Individual (ENI), Empresas e Outras Pessoas Coletivas cujos projetos tenham sido sancionados e selecionados pelas Entidades Protocoladas. Linha Apoio Desenvolvimento Negócio 2018 - StartUp: Protocolo de colaboração, com a designação de Linha Apoio Desenvolvimento Negócio 2018 - StartUp, entre o Banco Montepio, o IAPMEI - Agência para a Competitividade e Inovação IP, o TP - Turismo de Portugal IP, a SPGM - Sociedade de Investimento SA e as Sociedades de Garantia Mútua (Agrogarante, Garval, Lisgarante e Norgarante). A linha de crédito é direcionada a microempresas na fase inicial do seu ciclo de vida, com um mínimo de 15% de capitais próprios e que visem a concretização de operações de crédito com garantia mútua associada.

ECONOMIA SOCIAL

Durante o ano de 2020, e perante o contexto pandémico, o Banco Montepio enquanto Banco da Economia Social esteve, como sempre, ao lado das instituições do Setor Social para minimizar o impacto causado pela Covid-19. Em complemento ao serviço de proximidade oferecido pela rede de balcões, a Direção Comercial da Economia Social e Setor Público (DCESSP) analisou as necessidades específicas dos Clientes dos segmentos que compõem o Setor Social (Economia Social, Microcrédito, Empreendedorismo Social e Sustentabilidade) de forma a encontrar a solução que melhor se adequava à realidade de cada Cliente.

Soluções Exclusivas	**Solução Montepio Setor Social:** É uma solução global apresentada sob a forma de pacote de produtos, serviços e vantagens dedicadas à Economia Social, como as transferências, os meios de pagamento, o apoio a pagamentos e operações com mais facilidade e rapidez e uma solução exclusiva. O cliente poderá usufruir do conjunto de produtos/serviços (Conta à Ordem, + Crédito em Conta Corrente ou Conta à Ordem + Depósito a Prazo, 1 Seguro de Proteção Montepio, Linha de Crédito, Sistema de Débitos Diretos e TPA - Terminal de Pagamento Automático), sendo esta mais vantajosa do que a contratação de cada um dos Produtos e Serviços isoladamente.

Soluções de promoção de Poupança	**Montepio Conta Dupla:** Solução constituída por uma conta de depósito à ordem, à qual se encontra associada uma conta de aplicação financeira sob a forma de um depósito a prazo.
	Poupança Economia Social: Depósito a Prazo flexível para instituições integradas na área do setor social.
Soluções de apoio ao investimento	**Linha de Apoio ao Setor Social COVID-19:** Linha de crédito que procura apoiar as necessidades de tesouraria das Entidades da Economia Social e Solidária (EESS) afetadas pela pandemia COVID-19.
	Linha de Crédito +Impacto Social: Linha de crédito para EESS e outras entidades sociais sem fins lucrativos que procura ajudar a sua Instituição e promover a inclusão social.
	Linha de Crédito Fundo para a Inovação Social (FIS): Linha que pretende facilitar o acesso ao financiamento bancário e melhorar as condições de financiamento das iniciativas de Inovação e Empreendedorismo Social.
	Linha de Crédito Social Investe: Constitui-se como um dos mecanismos de financiamento utilizado de forma recorrente pelas instituições do setor social, através do protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES) e as sociedades de garantia mútua. Destina-se ao financiamento do investimento no reforço da atividade em áreas existentes ou em novas áreas de intervenção; à modernização da gestão e reforço da tesouraria e dos serviços prestados às comunidades.
Soluções de Proteção e Solidariedade	**Seguro Voluntariado:** O voluntariado constitui uma forma de exercício da cidadania, expresso numa participação solidária, de grande impacto social e com uma dimensão económica na sociedade portuguesa de expressão cada vez maior. O Banco Montepio e a Lusitania, conscientes dos riscos inerentes às atividades de voluntariado, desenvolveram um seguro de proteção dirigido a todas as instituições que contam com a colaboração de voluntários, membros do CNPV- Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado - nomeadamente as IPSS e as associações e coletividades, designado Seguro de Voluntariado, que cobre os riscos inerentes às atividades de voluntariado.
	Seguro Voluntários Por Todos: Seguro de acidentes pessoais para as EESS que organizam e desenvolvem ações de voluntariado durante os períodos das ações no terreno. Oferta criada no âmbito da pandemia COVID-19 e disponível apenas em 2020.
	Cartão + Vida: Cartão exclusivo para os clientes do Banco Montepio que pretendam apoiar causas sociais. Sempre que o cliente utilizar o Cartão +Vida está a contribuir para Instituições de Solidariedade Social. Os valores atribuídos são parte da margem do Banco Montepio não são doações diretas do cliente.
Soluções com atribuição de benefícios fiscais	**Vales Sociais de Educação em parceria com a UP Portugal:** Forma de as instituições obterem benefícios fiscais e simultaneamente apoiar os seus colaboradores com despesas relacionadas com educação.

Composta por sete Departamentos especializados na Economia Social e no Setor Público e 1 Departamento de Microcrédito, Empreendedorismo e Sustentabilidade (DMES), a DCESSP conta com uma equipa de gestores focados nas Entidades da Economia Social e Solidária (EESS) e gestores que desenvolvem projetos e parcerias na área do Microcrédito, orientados para a promoção de financiamentos humanizados, personalizados e socialmente sustentáveis.
No início de 2020, o Banco Montepio desenvolveu oferta no âmbito da Covid-19 para as EESS e efetuou acompanhamento comercial na aplicação desses produtos e serviços, designadamente:

- Moratória nas operações de crédito de forma 100% digital em quatro passos simples e confirmação por SMS;
- Conta Acordo, produto exclusivo do Banco Montepio criado para facilitar e assegurar as necessidades de tesouraria que possam surgir antes do recebimento dos fundos estatais;
- Linhas próprias de apoio à tesouraria Covid-19 com foco na disponibilização de liquidez às entidades para que se preocupassem apenas com a resposta aos problemas sociais;
- Seguro Voluntários por Todos, um Seguro de Acidentes Pessoais da Lusitania, Companhia de Seguros, S.A. com novas coberturas e sem alteração do prémio.

No âmbito do Programa de Estabilização Económica e Social do Governo e das Linhas Protocoladas, o Banco Montepio assegurou um acompanhamento próximo às EESS e foi o principal Banco a financiar com cerca de 55 milhões de euros na Linha Protocolada específica para o Setor Social.
Enquanto parceiro financeiro de referência, o Banco Montepio apoiou as candidaturas das Instituições ao Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES 3.0) e à Linha de Crédito Fundo para a Inovação Social (FIS). Em 2020, o Banco deu continuidade à disponibilização de uma Bolsa de Parceiros Estratégicos que apoiam as EESS, estabelecendo novas parcerias com três Consultoras Sociais (Turnaround, ValeConsultores e 4Change).
O Banco Montepio está há 177 anos ao lado das Famílias, das Empresas e das EESS, e perante a situação de calamidade pandémica, não foi diferente. Na sua qualidade de Banco da Economia Social, o Banco Montepio apoiou também projetos sociais no âmbito da Covid-19. Destacando-se as seguintes iniciativas:

- **E-Social**, uma plataforma de comunicação do Banco Montepio direcionada a todos os *stakeholders* do Setor Social. Presente nas redes sociais Facebook, Instagram, Twitter e YouTube, esta plataforma funciona como um ponto de encontro de causas, iniciativas, projetos, desafios, exposição e divulgação do que de melhor se faz na Economia Social, no Empreendedorismo, na Inovação Social e na Sustentabilidade em Portugal. Em tempos de pandemia de Covid-19, o E-Social partilhou regularmente dicas, ferramentas e sugestões para o Setor Social e os seus participantes nas mais variadas formas de atuação;
- **Conta Solidária SOS-Coronavírus**, organizada pela Associação Empresarial de Portugal (AEP) em parceria com a Ordem dos Médicos, com o propósito de recolher fundos para apoiar as entidades que combatem diretamente a epidemia Covid-19. Promovida de 16 de março a 30 de setembro de 2020, a iniciativa SOS-Coronavírus cumpriu o objetivo e angariou 400 mil euros que foram distribuídos por duas organizações, o Hospital de São João, que recebeu um donativo no valor de 300 mil euros para criação de unidades de isolamento aéreo para Cuidados Intensivos, e o Banco Alimentar contra a Fome, que recebeu 100 mil euros para fazer frente às crescentes situações de emergência que a população mais carenciada tem vindo a enfrentar. Com um forte e já longo compromisso de apoio à comunidade, o Banco Montepio associou-se a esta causa e criou uma conta solidária, a par de outras instituições financeiras, para onde foram canalizados os muitos donativos de Particulares e Empresas;
- **Social Good Summit**, evento da Fundação das Nações Unidas, curado em Portugal pela It's About Impact, *powered by* Casa do Impacto da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e patrocinado pelo Banco Montepio. Esta edição especial, digital e aberta a todos, foi dedicada ao impacto social depois da Covid-19 e dividiu-se em sete painéis de discussão. Temas como a importância da Economia Social, as consequências da Covid-19 na saúde mental, a cultura como fator chave no desenvolvimento económico ou a chegada da revolução digital foram alguns dos assuntos – à volta de sete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas – que foram debatidos. Entre os oradores estiveram Ana Mendes Godinho - Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Graça Fonseca - Ministra da Cultura, Edmundo Martinho, Provedor da SCML, Pedro Leitão - CEO do Banco Montepio, Carlos Moedas - Administrador da Fundação Calouste Gulbenkian, empreendedores do ecossistema de impacto, ativistas e Catarina Furtado, a Embaixadora de Boa Vontade do United Nations Population Fund (UNFPA);
- **Liga-te**, uma rede jovem de intervenção e combate à Covid-19, lançada pela Federação Nacional das Associações Juvenis (FNAJ) e apoiada pelo Banco Montepio, que funciona através de uma plataforma de contacto de jovens e associações juvenis e uma rede de apoio à solidão e isolamento social da juventude;
- **Atribuição de donativos a EESS para aquisição de material de proteção no âmbito da Covid-19**, tais como a Associação Portuguesa de Mutualidades (APM- - RedeMut), a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS), a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Sacavém e a Associação Cultural e Recreativa de Tondela (ACERT).

Apoio ao Setor Público

A área do Setor Público está integrada na DCESSP e dispõe de uma equipa experiente e detentora de um conhecimento específico do setor e das suas distintas vertentes de atuação, sob o compromisso de estar ao lado de quem tem a missão de assegurar os interesses da comunidade.
Ao longo de 2020, destacaram-se as seguintes iniciativas:

- **Reforço do conhecimento do Banco Montepio no segmento do Setor Público**, dando continuidade à melhoria da capacidade de resposta a concursos públicos, através de propostas de crédito;
- **Estruturação de uma *Green*, *Social* ou *Sustainability Bond***. Análise, discussão e definição da estratégia, em conjunto com o Banco de Empresas Montepio (BEM), sobre a Dívida Financeira Sustentável no contexto das Autarquias Locais;
- **Sessão sobre Obrigações Sustentáveis 360º para Entidades do Setor Público**, organizada pelo BEM e pelo Banco Montepio. A iniciativa, que decorreu no dia 26 de novembro de 2020 em formato digital, teve o intuito de apresentar uma visão 360º sobre Obrigações Sustentáveis, enquanto instrumentos de dívida alternativos, com especial enfoque nas oportunidades e desafios colocados pelo vetor da sustentabilidade no contexto das entidades do Setor Público.

Apoio ao Empreendedorismo e Inovação Social

Em tempos de pandemia verificaram-se mudanças nos comportamentos que obrigaram as pessoas a repensar os modelos das organizações e dos projetos ao contexto atual. Em 2020, o Banco Montepio evidenciou-se pelo papel importante e crucial no Empreendedorismo e Inovação Social como um todo, quer através do financiamento, quer através de parcerias com impacto na vida de quem ousou empreender.
O Banco Montepio como **Parceiro do Empreendedorismo Social** tem participado ativamente em várias dinâmicas de desenvolvimento de ideias, projetos e negócios de base tecnológica e inovadora, destacando-se:

- **Parceria com a <Academia de Código_>**, projeto que tem como objetivo proporcionar uma experiência social através da realização de *bootcamps* sobre linguagem informática. Para ajudar todos aqueles que querem <re>programar a sua vida iniciando os *bootcamps*, o Banco Montepio criou a Linha de Crédito Code Academy, uma linha específica para apoiar os alunos (<Code Cadets>) que frequentam os *bootcamps* em Lisboa, no Porto, em Aveiro e na Ilha Terceira.

  No âmbito da parceria estabelecida e, por consequente, investimento na Linha de Crédito Code Academy, o Banco Montepio apoiou em 2020:



127 500 euros de financiamento

Code Academy



26 Alunos

Code Academy

- **Montepio Acredita Portugal (MAP)**, o maior concurso de empreendedorismo de Portugal e o segundo maior a nível mundial, promovido pela organização sem fins lucrativos Acredita Portugal, em parceria com o Banco Montepio. Ao longo dos quatro anos de parceria, anos que englobam as 7.ª, 8.ª, 9.ª e 10.ª edições do concurso MAP, verificaram-se os seguintes resultados:
  - 45 443 candidaturas ao concurso MAP. Para além da categoria de Empreendedorismo Social, a categoria apoiada pelo Banco Montepio, o concurso aceita candidaturas de áreas como a mobilidade, sustentabilidade, tecnologia, inovação, novos produtos e educação;
  - 6 586 candidaturas à categoria de Empreendedorismo Social, a categoria que é apoiada pelo Banco Montepio e é aquela que mais cresce e recebe o maior número de candidaturas.

  Num ano marcado pela crise provocada pela pandemia de Covid-19, a 10.ª edição do concurso MAP não só passou a ser um evento totalmente *online* como contou pela primeira vez com a MAP Virtual Week, uma semana de apresentações, debates e partilha sobre temas relacionados com o ecossistema empreendedor e de *startups*. Com um formato virtual, a MAP Virtual Week foi a primeira grande iniciativa deste tipo dedicada ao tema do empreendedorismo no contexto pós-Covid-19, em Portugal. Da MAP Virtual Week fez parte uma feira de empreendedorismo digital onde foram apresentados vários dos projetos apoiados na 10.ª edição do concurso, bem como *meet ups* temáticos que juntaram os vários projetos apoiados ao longo dos vários anos da iniciativa, realizadas em conjunto com os principais parceiros da Associação – o Banco Montepio, a KCS IT, a Brisa e a Águas de Gaia. Houve ainda sessões de mentoria, nas quais qualquer projeto pode receber o apoio da Acredita Portugal e da sua rede de mentores para evoluir e acelerar o seu crescimento.

Para complementar o processo e ajudar todos aqueles que querem colocar os seus projetos em prática e acompanhar as tendências, o Banco Montepio disponibilizou a Linha Apoio Desenvolvimento Negócio 2018 – StartUp, que apoia a criação de empresas e o desenvolvimento de novos negócios, na fase inicial do ciclo de vida.

O Banco Montepio enquanto **Investidor Social** tem seguido de perto as melhores práticas na área do investimento social e, assumindo-se como o Banco da Economia Social, tem vindo a desenvolver várias iniciativas:

- **Projetos de Impacto**, uma iniciativa conjunta do Banco Montepio e da SCML que visa promover a dinamização do investimento social através do investimento em 9 projetos (2 Títulos de Impacto Social e 7 Parcerias para o Impacto), dois instrumentos financeiros da iniciativa Portugal Inovação Social, que representem respostas inovadoras aos desafios da sociedade contemporânea e permitam combater as várias formas de exclusão social. Esta iniciativa permitirá apoiar projetos inovadores com impacto na sociedade em cada uma das áreas definidas (inclusão social, educação, emprego e saúde), estimulando o crescimento, a sustentabilidade e a inovação na Economia Social. Em 2020, decorreu a primeira tranche de investimento social do Banco Montepio e da SCML nos Projetos de Impacto, o equivalente a 349 614,10 euros.
- **Títulos de Impacto Social (TIS**), um instrumento de financiamento disponibilizado pela Estrutura de Missão Portugal Inovação Social (EMPIS). O Banco Montepio investiu no primeiro TIS em Portugal, em conjunto com o Fundação Calouste Gulbenkian, com o Projeto Família, implementado pela Associação Movimento Defesa da Vida. Este projeto, que teve início em 2017 e término em dezembro de 2020, pretendeu assegurar a não institucionalização de crianças e jovens em risco, preservando a estrutura e o equilíbrio familiar de pelo menos 50% dos casos identificados. Entre 2017 e 2019, o Banco Montepio e a Fundação Calouste Gulbenkian realizaram um investimento global de 433 276 euros, tendo os resultados sido um sucesso, com mais de 90% dos casos acompanhados;
- **Centro de Inovação Social** da Fundação Eugénio de Almeida, que está localizado em Évora, contou com o coinvestimento total de 15 000 euros do Banco Montepio entre os anos 2018 a 2020. Este projeto de Parceria para o Impacto é 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 com potencial de escalabilidade, focados no impacto social e que contribuam para solucionar os problemas sociais dos territórios de baixa densidade.

O Banco Montepio enquanto Parceiro da Inovação Social continuou a apoiar as seguintes entidades:

- **Casa do Impacto**, criada pela SCML, visa a promoção de soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais com vista à construção de uma sociedade mais solidária e sustentável. O Banco Montepio, enquanto único banco parceiro, continua a fazer parte do Conselho de Curadores do projeto Casa do Impacto, uma referência da Inovação Social em Portugal;
- **Incubadora Regional de Impacto Social (IRIS)**, situada em Amarante, é uma entidade de captação de ideias e projetos, e apoio à criação, desenvolvimento e aceleração de iniciativas de inovação social e empreendedorismo social, promovida pelo Instituto do Banco Europeu de Investimento e pela Associação do Parque de Ciência e Tecnologia do Porto;
- **Incubadora de Inovação Social do Baixo Alentejo (IISBA)**, um projeto do Centro Social Nossa Senhora da Graça que tem como objetivo promover o empreendedorismo e a inovação social no distrito de Beja.

Apoio ao Microcrédito

No decorrer de 2020 a sociedade começou a preparar-se para o período pós-pandemia, uma época que integrará novas formas de atuar, novas profissões e funções. A área do Microcrédito do Banco Montepio, que está ligada à promoção do crescimento sustentado em Portugal, deve fazer parte do futuro do trabalho e da requalificação das pessoas, de forma a acompanhar as mudanças, as evoluções e as acelerações consequentes da pandemia de Covid-19.

O Banco Montepio, que dispõe de uma equipa de gestores especializados de âmbito nacional, continuou a disponibilizar soluções de financiamento de montantes reduzidos, destinados a apoiar a criação de pequenos negócios, possibilitando a várias pessoas dar início a um novo ciclo na sua vida, concretizando projetos sustentáveis de emprego próprio e até mesmo criando outros postos de trabalho.

Ao longo de 2020, o Banco Montepio continuou também a apostar no Programa de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego – protocolo estabelecido com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP) e as quatro Sociedades de Garantia Mútua (Norgarante, Garval, Lisgarante e Agrogarante) que contêm duas linhas de crédito distintas para montantes diferentes: *Microinvest* e *Invest+*.

Indicadores de microcrédito (milhares de euros)	2018	2019	2020
Carteiras de negócio (n.º)	**4**	**4**	**4**
Clientes por região (n.º)	**241**	**224**	**294**
Norte	155	148	202
Sul	86	76	92
Postos de trabalho criados (n.º)	**71**	**171**	**137**
Norte	48	119	100
Sul	23	52	37
Volume de negócio (milhares €)	**2 593**	**3 290**	**3 562**
Recursos	446	486	470
Crédito	2 147	2 804	3 092
Volume de negócio por região (milhares €)	**2 593**	**3 290**	**3 562**
Norte	1 883	2 200	2 561
Sul	710	1 090	1 001

No âmbito do investimento em Microcrédito, o Banco Montepio apoiou em 2020:



77 Projetos



1 216 066 euros de financiamento



113 postos de trabalho

Em 2020, os gestores especializados de microcrédito do Banco Montepio participaram, de forma presencial, no módulo "Elaboração do Plano Financeiro", da 2.ª Edição do Programa de Aceleração Grow Innovation, organizado pela IRIS. Após o surgimento da pandemia de Covid-19, os gestores de microcrédito estiveram também presentes, mas de forma digital, como oradores em sessões sobre Microcrédito e Investimento, realizadas por entidades como a Acredita Portugal, a Casa do Impacto, o IEFP, a NERSANT – Associação Empresarial da Região de Santarém e a 4Change.

AS NOSSAS PARCERIAS

O Banco Montepio procura levar mais longe a vontade de muitos, promovendo projetos, ambições e iniciativas que fazem a diferença na sociedade e na construção de um novo futuro. A tabela seguinte apresenta as parcerias estabelecidas pelo Banco.

ÁREA	PARCEIRO	QUEM SÃO
Empreendedorismo	<Academia de Código_>	StartUp portuguesa, fundada em 2015, que tem como missão ajudar desempregados a entrar no mercado de trabalho.
Microcrédito e Empreendedorismo	Acredita Incubação	Projeto de incubação que integra dois espaços, um na área das indústrias criativas e outro orientado para o empreendedorismo tecnológico e para a Economia Social. Os espaços são dinamizados pela associação sem fins lucrativos Acredita Portugal.
Microcrédito	Alto Comissariado para as Migrações (ACM)	Instituto público que intervém na execução das políticas públicas em matéria de migrações. O ACM procura olhar para o mundo de uma forma criativa com o objetivo de responder às crescentes necessidades dos diferentes perfis dos migrantes e da sua integração.
Microcrédito	Amadora Inova	Instituição pública, detida integralmente pela Câmara Municipal da Amadora, que apoia os empreendedores e comerciantes do concelho da Amadora.
Economia Social	Aposta nas Pessoas	Trabalha com ONG e o Setor Social na análise e melhoria dos processos organizacionais, criação e implementação de respostas sociais especializadas, criação de negócios sociais geradores de valor, criação e implementação de projetos de intervenção social nacionais e transnacionais, certificação de qualidade, formação e projetos de investimento no âmbito do P2020, PARES 3.0 ou FIS.
Microcrédito	Associação Comercial de Braga (ACB)	Associação que agrega e representa todos os setores de atividade económica da região de Braga. A ACB tem como missão defender os interesses dos associados e promover o desenvolvimento empresarial.
Microcrédito	Associação Empresarial da Região de Lisboa (AERLIS)	Associação sem fins lucrativos, que atua em seis principais eixos: representação dos interesses dos associados, informação, internacionalização, formação profissional, serviço de apoio às empresas e desenvolvimento regional.
Microcrédito	Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto (AEFAFE)	Associação criada em 1920 por um grupo de empresários locais, reconhecida por vários organismos regionais, nacionais e associativos pelas suas ações de informação, formação, divulgação e sensibilização.
Microcrédito	Associação Empresarial de Sintra (AESintra)	Tem como missão estudar e defender os interesses relativos ao comércio, indústria e serviços, no sentido de promover e praticar tudo quanto possa e deva contribuir para o seu progresso técnico, económico e/ou social.

ÁREA	PARCEIRO	QUEM SÃO
Microcrédito	Associação Empresarial do Baixo Ave (AEBA)	Associação de direito privado, sem fins lucrativos, com o objetivo de criar uma estrutura capaz de apoiar e representar as empresas e os empresários, de todos os setores de atividade, oriundos da região denominada de Baixo Ave.
Economia Social	Associação Cultural e Recreativa de Tondela (ACERT)	Formada em 1979, a ACERT fomenta a criação artística, circulação de espetáculos, formação e organização de acontecimentos culturais no interior do país com o objetivo de impulsionar uma cidadania ativa.
Microcrédito	Associação Empresarial dos Concelhos de Vila Franca de Xira e Arruda dos Vinhos (ACIS)	Instituição sem fins lucrativos com o objetivo de ser uma referência no apoio às empresas e aos empresários locais, nomeadamente pela representação e defesa dos interesses comuns de todos os associados, tendo em vista o respetivo progresso técnico, económico e social.
Microcrédito	Associação Empresarial Penafiel (AEP)	Entidade centenária de duração ilimitada e sem fins lucrativos, que assume a representação e defesa dos interesses da atividade empresarial e dos agentes económicos, com vista ao desenvolvimento e progresso técnico, económico e social.
Microcrédito	Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE)	Associação de direito privado e utilidade pública, pioneira na promoção do empreendedorismo jovem em Portugal. Nos últimos anos, notabilizou-se no incentivo à adoção de modelos empresariais baseados na inovação, investigação e desenvolvimento.
Sustentabilidade	Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE)	Fundada em novembro de 2002, a Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE) tem como objetivo promover o desenvolvimento da ética nas organizações, com plena integração nas suas práticas de gestão e, consequentemente, no seu meio envolvente.
Microcrédito	B2A – Business Advisors Association	Primeira associação de âmbito nacional formada por consultores organizacionais. Os associados da B2B são detentores de forte experiência de intervenção em empresas e especializados em PME e organizações do setor social.
Microcrédito	Beira Serra - Associação de Desenvolvimento	Organização sem fins lucrativos, com a missão de promover o desenvolvimento e a coesão social, económica, cultural e ambiental do território. A sua área de intervenção geográfica tem-se inscrito na sub-região da Cova da Beira: concelhos de Belmonte, Covilhã e Fundão.
Empreendedorismo	Casa do Impacto	Projeto de empreendedorismo social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a principal missão de contribuir para o desenvolvimento de projetos com impacto e soluções inovadoras que possam contribuir para a construção de uma sociedade mais sustentável.
Empreendedorismo	Centro de Inovação Social	Centro de acolhimento de comunidades distintas, cruzando ideias e conhecimentos, projetos e iniciativas e ainda eventos específicos na área do empreendedorismo. Visa promover e apoiar projetos inovadores, com modelos de negócio sustentáveis, focados no impacto social.

MAS

ÁREA	PARCEIRO	QUEM SÃO
Microcrédito	Centro Empresarial INOVAGAIA	Instituição de referência no fomento do empreendedorismo e no apoio ao tecido económico de Vila Nova de Gaia. Apoia os candidatos a empreendedores, proporcionando-lhes um ambiente propício à concretização dos seus projetos.
Microcrédito	Desenvolvimento Local e Regional (Dolmen)	Entidade local gestora do subprograma 3 do ProDeR para o território Douro Verde. Tem como missão a promoção do desenvolvimento da região numa perspetiva integrada, valorizando os seus recursos endógenos naturais, culturais e humanos, assente na preservação dos seus valores.
Microcrédito	DNA Cascais	Associação sem fins lucrativos, com a missão de contribuir para a promoção, incentivo e desenvolvimento do empreendedorismo em geral, com especial incidência para a promoção do empreendedorismo jovem e social no concelho de Cascais.
Sustentabilidade	ERP Portugal	A parceria com a ERP Portugal consiste na instalação de depositrões nos edifícios do Banco Montepio, com o objetivo de convidar os Colaboradores a reciclarem as suas pilhas e aparelhos elétricos e eletrónicos em fim de vida.
Microcrédito	Formação, Integração Social e Ofertas de Oportunidades de Trabalho (FISOOT)	Cooperativa de solidariedade social, que visa executar atividades e projetos direcionados à promoção dos direitos e igualdade de oportunidades, promoção da igualdade de género, prevenção e combate à violência e ao tráfico de seres humanos.
Empreendedorismo e Sustentabilidade	GovTech	Iniciativa do Governo que tem como objetivo premiar e apoiar produtos e serviços inovadores, criados por *startups*, que se enquadrem à solução de um dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, numa resposta nacional aos desafios que se colocam por cá e no mundo.
Microcrédito e Empreendedorismo	Incubadora de Inovação Social do Baixo Alentejo (IISBA)	Entidade centenária de duração ilimitada e sem fins lucrativos, que assume a representação e defesa dos interesses da atividade empresarial e dos agentes económicos, com vista ao desenvolvimento e progresso técnico, económico e social.
Microcrédito e Empreendedorismo	Incubadora Regional de Impacto Social (IRIS)	Entidade de captação de ideias e projetos, e de apoio à criação, desenvolvimento e aceleração de iniciativas de inovação social e empreendedorismo social, promovida pelo Instituto Banco Europeu de Investimento e pela Associação do Parque de Ciência e Tecnologia do Porto.
Empreendedorismo	Junior Achievement Portugal (JAP)	Organização sem fins lucrativos, congénere portuguesa da Junior Achievement, que implementa em Portugal programas de educação para o empreendedorismo desta organização não governamental mundial.
Economia Social	Liga-te	Rede jovem de intervenção e combate à COVID-19, lançada pela Federação Nacional das Associações Juvenis (FNAJ), que funciona através de uma plataforma de contacto de jovens e associações juvenis e uma rede de apoio à solidão e isolamento social da juventude.

ÁREA	PARCEIRO	QUEM SÃO
Microcrédito	Lions Clube de Coimbra	Parte do Lions Clubs International, a maior organização de clubes de serviço do mundo, com mais de 1,4 milhão de associados em aproximadamente 46 000 clubes localizados em mais de 200 países e áreas geográficas.
Empreendedorismo	Montepio Acredita Portugal	Promovido pela Acredita Portugal em parceria com o Banco Montepio, este concurso pretende ser um espaço de capacitação em empreendedorismo, que permite gerar novas ideias, estruturar ideias em projetos, testar conceitos, elaborar planos de negócio e apresentar os projetos a investidores.
Economia Social e Microcrédito	NERSANT - Associação Empresarial da Região de Santarém	Uma das mais dinâmicas associações do país, que conta, atualmente, com mais de 2 600 empresas associadas na sua estrutura associativa. Tem como missão promover a capacidade empresarial do distrito de Santarém.
Microcrédito	Novos Percursos	Organização sem fins lucrativos que atua no ramo da solidariedade social e da prestação de serviços. A Novos Percursos tem como missão apoiar microempresas e auxiliar pessoas, promovendo a sua (re)inserção no mercado de trabalho através da criação do próprio emprego ou pequeno negócio.
Microcrédito	Penha Empreende	Programa da Junta de Freguesia da Penha de França que visa promover o empreendedorismo na freguesia. O objetivo principal do Penha Empreende passa pela estimulação da economia local, a criação de emprego e a modernização das empresas existentes.
Microcrédito	Querer Ser - Associação para o Desenvolvimento Social	Associação sem fins lucrativos, com a missão de intervir na área social, através de respostas e serviços adequados às necessidades das pessoas da comunidade onde se integra ao longo do seu percurso de vida, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida.
Microcrédito	RedOeiras+	Consórcio de empresas, associações, instituições de ensino, cooperativas e instituições de solidariedade social. Tem como missão o desenvolvimento socioeconómico local, constituindo-se como uma parceria habilitada, empenhada e de ação integrada na promoção da empregabilidade e no fomento do empreendedorismo.
Economia Social	Social Good Summit	Um evento produzido pela It's About Impact - Associação Sociocultural que reúne líderes, inovadores e ativistas onde partilham ideias e iniciativas que contribuam para um mundo mais justo e digno para todos.
Microcrédito	Sol do Ave - Associação para o desenvolvimento integrado do Vale do Ave	Associação que contribui para a promoção do desenvolvimento integrado do Vale do Ave, adotando práticas de trabalho em rede e de relacionamentos de proximidade, promovendo iniciativas mais inovadoras, inclusivas e de reforço da coesão territorial.
Microcrédito e Empreendedorismo	StartUp Portugal	Lançada em 2016 pelo Ministério da Economia, a StartUp Portugal tem o objetivo de alargar a todo o país e a todos os setores de atividade a dinâmica atual do ecossistema empreendedor português, um dos mais ativos a nível europeu.

ÁREA	PARCEIRO	QUEM SÃO
Microcrédito	Talentus – Associação Nacional de Formadores e Técnicos de Formação	Criada em 1996, a Talentus é a principal entidade associativa representativa dos profissionais da formação em Portugal, orientando toda a sua atividade para apoiar o desenvolvimento e qualificação profissional dos intervenientes no sistema de formação profissional.
Economia Social	Turnaround	Empresa de consultoria e formação, com abrangência territorial nacional, dedicada à criação de valor no Setor Social. A Turnaround Social procura desenhar soluções ajustadas a cada problema e criar projetos integrados, desenvolvendo projetos orientados para a sustentabilidade, a inovação e o impacto social das Instituições, como é o caso da Linha de Crédito Fundo para a Inovação Social (FIS) e do Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES).
Economia Social	ValeConsultores	Consultora social focada no desenvolvimento de novas estratégias para o Setor Social, de forma a que sejam produzidas melhorias significativas no funcionamento das estruturas e na prestação de serviços. A ValeConsultores tem como propósito auxiliar as Instituições da Economia Social e as Autarquias nas mais diversas situações e, ainda, através da disponibilização da FIS e do PARES.
Economia Social	4Change	Catalisadora de impacto social que atua através de consultoria e de desenvolvimento de projetos, a 4Change procura apoiar o Setor Social a criar e a gerir projetos transformadores. Com o objetivo de criar mais impacto social, a FIS é um instrumento que se encontra disponível para as entidades da Economia Social e para os empreendedores alavancarem a inovação e o impacto social.

OS NOSSOS PROTOCOLOS

O Banco estabelece protocolos com instituições que fazem a diferença na sociedade, procurando contribuir de forma positiva na sua atividade. A tabela seguinte apresenta as instituições da Economia Social e Solidária que estabeleceram protocolos comerciais com o Banco Montepio.

PARCEIRO	QUEM SÃO
Associação Rede de Universidades da Terceira Idade (RUTIS)	A RUTIS é uma instituição particular de solidariedade social e de utilidade pública de apoio à comunidade e aos seniores. Tem atualmente 305 UTIs como membros, 45 000 alunos seniores e 5 000 professores voluntários nas universidades seniores.
Casa do Professor	A Casa do Professor é a mais antiga associação de solidariedade social do país, 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.
Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)	A CNIS é a organização confederada das IPSS, de âmbito nacional, que prossegue fins não lucrativos. Esta entidade de natureza associativa tem como missão estar ao serviço das populações que se encontram em situação de maior fragilidade social.

INOVAÇÃO E QUALIDADE

Em 2020, num contexto adverso e de elevada incerteza, o Banco Montepio adotou medidas para a mitigação dos efeitos associados à pandemia de Covid-19 e acelerou a transformação digital.
Perante o desenvolvimento das tendências do mercado bancário que afetam os modelos operacionais e organizacionais e que têm na base a disrupção tecnológica, a mudança comportamental e a regulamentação do setor, o Banco implementou várias medidas com o objetivo de garantir a estabilidade dos serviços e apoio às famílias, empresas e instituições.
A saber,

- No primeiro trimestre de 2020 o Banco Montepio e a IBM estabeleceram uma parceria com o intuito **de acelerar a estratégia de inovação e de automação do Banco**, através do desenvolvimento e aplicação de **Inteligência Artificial** e **Implementação de Tecnologia Cognitiva** (*Cognitive Process Automation*).
  A introdução destas tecnologias permitiu, em 2020, desenvolver a **M.A.R.I.A.** (*Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant*): uma agente virtual com inteligência artificial que revolucionou o atendimento ao Cliente. A M.A.R.I.A. é uma unidade de resposta de voz que utiliza uma linguagem natural e que tem capacidade de lidar com vários tópicos simultaneamente, reconhecendo a forma como as pessoas falam e adequando o tipo de resposta. Como resultado, é possível criar conversas virtuais que atendam aos requisitos do Cliente sem precisar de recorrer a um agente humano, melhorando a resolução logo no primeiro contacto.
  As componentes de Implementação de Tecnologia Cognitiva permitem a criação de processos de automação virtuais, execução de tarefas sistemáticas, como agendamentos, pesquisas de tarefas, preenchimento de formulários e outros, o que permitirá aos Colaboradores do Banco Montepio focarem-se na realização de atividades mais complexas, otimizar o seu desempenho e elevar o seu grau de satisfação.
- Acesso às **moratórias** de forma **100% *online***, desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, o que facilitou a resposta rápida aos pedidos dos Clientes e dotou o Banco Montepio de elevada capacidade e agilidade, permitindo fazer face ao pico de atividade e indo ao encontro da necessidade de apoiar os Clientes durante o estado de emergência e imposição de confinamento.
- **Linha de Apoio às Famílias - Covid-19 *Online*** – no dia 23 de março de 2020, o Banco criou uma linha de crédito específica para apoiar e dar liquidez às famílias, num primeiro momento e até à criação das iniciativas governamentais e regulamentares, que permitiu contratar de forma 100% *online* o equivalente a um ordenado extra que acomodasse o impacto inicial das medidas de confinamento e redução de rendimentos.
- Ainda no primeiro trimestre de 2020, a **atualização de dados pessoais 100% *online*** – processo desenhado para agilizar a necessária atualização de dados de Clientes particulares, com valias e sinergias para o processo de venda à distância, proporcionando igualmente uma melhor experiência e simplificação para o Cliente.
  No segundo semestre de 2020, o Banco Montepio melhorou significativamente a rapidez deste processo ao integrar a Chave Móvel Digital, lançando adicionalmente novos processos, permitindo efetuar novas adesões ou reativações de acesso ao serviço Montepio24 de forma automática e totalmente digital. Para os Clientes que não têm Chave Móvel Digital, o processo pode igualmente ser efetuado *online* recorrendo a outras formas de autenticação.
- Em setembro de 2020, o Banco Montepio lançou uma oferta ímpar de crédito hipotecário, tendo disponibilizado uma nova funcionalidade para emissão de carta de **aprovação condicionada 100% *online***, para Clientes e não Clientes. Esta funcionalidade permite obter uma pré-aprovação de crédito, sem custos para o Cliente ou necessidade de abertura de conta à ordem.
- Ainda no segundo semestre de 2020, o Banco Montepio deu mais um passo na jornada para ajudar a simplificar a vida aos Clientes e a sua relação com o Banco, desenvolvendo uma nova funcionalidade que permite pedir um **cartão de crédito, aguardar a sua aprovação e finalizar a contratação de uma forma 100% digital**. Adicionalmente, os Clientes que já tenham cartão de crédito podem pedir o aumento do *plafond* disponível, da mesma forma, simples.

No que respeita ao **segmento de empresas**, prosseguindo o objetivo de aumento do índice de digitalização e de melhoria de serviço, o Banco Montepio desenvolveu diferentes iniciativas no ano de 2020.

- No primeiro semestre de 2020, a **Abertura de Conta *Online* para Empresas** passou a permitir que empresas unipessoais efetuassem a abertura de conta à ordem 100% *online*. Esta medida reveste-se de especial importância para a captação de novos Clientes deste segmento, principalmente no que diz respeito ao momento da criação das próprias empresas, que podem desde o momento zero da sua constituição contar com o Banco Montepio para formalizar o seu capital social.
  - O desenvolvimento deste novo serviço é uma demonstração forte do **compromisso do Banco Montepio para com as empresas**, um segmento para o qual o Banco está naturalmente vocacionado.
  - Através da Conta *Online* para Empresas, os empresários podem abrir a sua conta bancária no local e no exato momento da constituição da sua sociedade, sem terem de se deslocar ao balcão, passando a ter

acesso, automaticamente, ao Montepio24 Empresas - o serviço de *homebanking* para empresas do Banco Montepio, a partir do qual toda a gestão de conta pode ser feita à distância.

- A Conta *Online* para Empresas do Banco Montepio complementa o sistema público da "Empresa na Hora".

- No segundo semestre de 2020, foi disponibilizada a possibilidade de efetuar os pedidos de **adiantamento de Factoring *online*** através do serviço Montepio24, de forma automatizada e, para os seus Clientes de *Confirming*, na modalidade de convite, foi disponibilizado o pedido de adiantamento *online* através do serviço Montepio24.

  Em ambos os serviços, o Cliente pode consultar a qualquer momento a sua posição com o Banco Montepio, o que lhe permite uma gestão de tesouraria mais eficiente.
- Em agosto de 2020, o Banco Montepio disponibilizou um **Simulador de Crédito a Empresas para a Linha de Apoio à Economia Covid-19 - Micro e Pequenas Empresas.** Trata-se de um simulador acessível a partir do *site* público e por isso disponível a Clientes e não Clientes. Esta iniciativa representa um fator diferenciador porque o Banco Montepio foi a primeira instituição bancária a disponibilizar um plano financeiro com as condições máximas da linha, após contextualização da empresa beneficiária.

  Através do simulador, o utilizador conhecerá de imediato as condições principais do empréstimo - valor da primeira prestação, taxa, prazo - sendo-lhe permitido visualizar e guardar o plano financeiro. Cada simulação pode ser adicionada a um comparador para melhor compreensão dos impactos nas variáveis selecionadas.
  No final da simulação poderá ser solicitado um contacto que, à semelhança dos outros simuladores de crédito *online*, gera *leads* que serão acompanhadas e tratadas através de SimAction. Esta iniciativa contribuiu ainda para a divulgação deste importante apoio às empresas no atual contexto de pandemia de COVID-19.
- Em novembro de 2020, o Banco Montepio foi acrescentando funcionalidades ao serviço digital, tendo sido facultado um simulador semelhante ao previamente referido, para outra Linha Protocolada - Linha de Apoio ao Setor Social COVID-19.

  Com esta iniciativa, o Banco Montepio apoiou as entidades da Economia Social disponibilizando ferramentas de apoio à decisão, demonstrando interesse e dinamismo na participação da resolução dos atuais problemas socioeconómicos decorrentes da pandemia de COVID-19.
  Estes simuladores continuam a constituir novidade no mercado, uma vez que o Banco Montepio continua a ser a única instituição de crédito a disponibilizar simuladores para empresas através do seu *site* público, demonstrando assim transparência de informação na prestação do serviço e visando também o aumento de Clientes deste segmento que percecionam, de uma forma simples, o encargo a assumir com o crédito, conforme comparação entre vários cenários de montante e prazo.

Gestores de Clientes

A rede de gestores de cliente do Banco Montepio totalizava 499 gestores no final de 2020, evidenciando um aumento de 8 gestores face a 31 de dezembro de 2019. O aumento no número de gestores de cliente, bem como as variações intra-segmentos, prende-se com a reorganização dos segmentos no Banco Montepio, procurando aumentar o nível de especialização, proximidade e capacidade de resposta na Banca de Retalho, nos segmentos dos Pequenos Negócios e de Empresas e na Economia Social.

Indicadores de microcrédito (milhares de euros)

	2018	2019	2020	Variação 20/19 Valor	Variação 20/19 %
Banca de Retalho	**464**	**428**	**428**	**0**	**0,0**
Particulares	201	200	184	(16)	(8,0)
Pequenos Negócios	185	183	191	8	4,4
Empresas [a]	78	45	53	8	17,8
Economia Social	**31**	**29**	**38**	**9**	**31,0**
Institucionais e Economia Social [b]	31	29	38	9	31,0
Banca de Empresas	**9**	**34**	**33**	**(1)**	**(2,9)**
Empresas [c]	9	34	33	(1)	(2,9)
Total de gestores	**504**	**491**	**499**	**8**	**1,6**

(a) Volume de negócios inferior a 20 milhões de euros
(b) Inclui os gestores de Microcrédito
(c) Volume de negócios igual ou superior a 20 milhões de euros
Nota: Não considera gestores de acompanhamento preventivo de crédito

Esta reorganização refletiu-se na distribuição dos gestores, nomeadamente 191 gestores afetos a Pequenos Negócios, 53 a Pequenas e Médias Empresas com volume de negócios (VN) inferior a 20 milhões de euros, 38 a Institucionais e Economia Social e 33 a Grandes Empresas (com VN igual ou superior a 20 milhões de euros).
O segmento de Particulares contava, no final de 2020, com 184 gestores, menos 16 gestores face ao período homólogo de 2019. Esta redução prende-se também com a reorganização do segmento, continuando a oferecer um serviço personalizado e de proximidade com o Cliente, fatores que caracterizam o Banco Montepio.

Em 2020, o Banco Montepio foi considerado melhor prática em variáveis chave que traduzem a qualidade do atendimento ao balcão, num total de 12 variáveis do CSI Balcão classificadas como "banco *benchmark*"1, incluindo a "Satisfação com a rapidez com que os funcionários do balcão resolvem os seus pedidos/problemas" (índice de 88,0, em escala de 0 a 100), a "Satisfação com a clareza de informação" (86,0) e as "Expectativas face à qualidade global/Balcão" (81,8). O Banco obteve ainda variações positivas, face à 1.ª vaga do estudo, na maioria dos indicadores em análise, designadamente em 26 variáveis do CSI Balcão (num total de 33 variáveis) e em 20 do CSI Canais Digitais (num total de 36).

MONTEPIO 24

O Serviço Montepio24 corresponde a uma plataforma multicanal que integra os canais à distância, tendo registado em 2020 um aumento de 8,9% no número de Clientes ativos comparativamente a 2019, totalizando 392 190 utilizadores: 329 353 no segmento de Particulares (+9,7%) e 62 837 no segmento de Empresas (+5,0%).

Distribuição por Canal e por Segmento de cliente (# utilizadores)

Distribuição Canal / Segmento	Serviço M24	Phone24	Net24	SMS24	Netmóvel 24
Particulares	329 353	19 717	221 649	1 249	223 001
Empresas	62 837	4 156	59 699	7	19 896

No Connect24, canal dedicado onde o Cliente pode autenticar-se e autorizar o acesso a informações e operações bancárias quando solicitadas por entidades certificadas, registou-se, em 31 de dezembro de 2020, um aumento quer na criação de consentimentos (+27 870) quer nas operações provenientes de Third Party Providers (TPP)/ Bancos (+2 584 640) em comparação ao final de 2019.
De salientar que, em 2020, o contexto de pandémico reforçou a importância dos meios digitais, refletindo-se no crescimento do número de adesões e da frequência de utilização, tendo particular destaque o aumento, face ao final de 2019, de Clientes ativos no Netmóvel24 (+14,9%), acompanhado do aumento de acessos diários ao mobile (+14,1%).

AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM)

O parque de máquinas ATM do Banco Montepio ascendia, em 2020, a 931 máquinas, das quais 363 se encontravam instaladas em balcões e 568 estavam disponíveis em locais externos. Em termos líquidos, o número de máquinas apresentou uma redução de 34 unidades quando comparado com o ano de 2019, devido, essencialmente, ao programa interno de otimização do parque de máquinas.
A quota de mercado do Banco Montepio em número de ATM no ano em análise fixou-se em 7,4%, valor que compara com 8,1% registado no final de 2019. O parque de máquinas disponíveis no mercado nacional da Rede Global SIBS aumentou em 628 máquinas, atingindo um total de 12 539 no final de 2020.
A rede interna Chave24, em 2020, totalizou 306 máquinas instaladas, das quais 258 ATM, 7 Selfcheques e 41 atualizadores de Caderneta.

TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

O Banco Montepio continua a disponibilizar terminais de pagamento automático nas várias modalidades: TPA Fixo, TPA Móvel GPRS e TPA WI-FI. Destaca-se a solução mobile POS inovadora (Touch2Pay) que permite aceitar pagamentos de forma rápida e segura, em qualquer lugar. A oferta é composta por uma APP de pagamento que está disponível para IOS e Android e por um Leitor de Cartões, de dimensões reduzidas, que se liga por Bluetooth e permite efetuar pagamentos com cartão EMV (chip), Banda Magnética e Contactless.
No final do segundo semestre de 2020, estes equipamentos



foram disponibilizados com um preço promocional, no âmbito de campanha de Crédito ao Investimento/ Crédito à Tesouraria (desde que subscritos em conjunto), permitindo o acesso a um maior número de Empresas.
O parque de TPA do Banco Montepio ascendeu a 24 016 terminais instalados em 31 de dezembro de 2020, representando um crescimento de 1,3% face número de terminais instalados no final de 2019.
A quota de mercado do Banco Montepio em número de TPA situou-se em 6,2% no final de 2020, valor que compara com 6,5% registados em 31 de dezembro de 2019. O parque de máquinas disponíveis no mercado nacional da Rede Global SIBS totalizou 388 172 unidades, representando um aumento de 25 850 máquinas (+7,1%) face ao número contabilizado no final de 2019.

RELAÇÃO COM O CLIENTE

Cartões

O negócio de cartões do Banco Montepio registou, em 2020, um acréscimo de 32,8% no número de cartões face ao número contabilizado em 2019, que compara com um aumento de 7,0% no mercado, de acordo com dados fornecidos pela SIBS. O acréscimo verificado no Banco Montepio deveu-se à mudança da rede de utilização com a consequente substituição do cartão, implicando que os Clientes tenham dois cartões de débito, um de cada rede universal, durante um curto período de tempo. No que respeita ao valor transacionado verificou-se um decréscimo de 0,4% no Banco Montepio face ao montante observado em 2019, enquanto o mercado assinalou um aumento de 0,4%.

M.A.R.I.A (Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant)

Em 2020, o Banco Montepio introduziu o atendimento pela M.A.R.I.A., ambicionando uma melhor execução do contacto e permitindo ao Cliente uma experiência mais empática, personalizada e de construção gradual de confiança.
A M.A.R.I.A. começou por efetuar a ativação de Cartões (débito e crédito) e no segundo semestre de 2020 já rececionava ordens para outras operações, tais como consultas de saldos e movimentos (contas e cartões), transferências entre contas montepio, transferências interbancárias e transferências imediatas. No final do ano de 2020 a M.A.R.I.A. registou um score de grau de satisfação de serviço ao cliente de 80%.
Perspetiva-se que a M.A.R.I.A. venha progressivamente a alargar a capacidade de atendimento e a capacidade de compreensão das intenções dos Clientes.

Open Banking

No âmbito da diretiva relativa aos serviços de pagamento (PSD2) proposta pela Comissão Europeia, a SIBS disponibilizou às instituições financeiras e às entidades que prestam serviços financeiros a Clientes, um novo serviço Open Banking API. Através de uma APP de uma determinada entidade financeira, o Cliente terá a possibilidade de efetuar consultas/operações sobre contas que estão associadas a uma ou mais instituições financeiras.
No segundo semestre de 2020 o Banco Montepio disponibilizou nesse âmbito as seguintes funcionalidades:

- Serviço de Informação sobre Contas I Contas em Outros Bancos, que permitirá aos nossos Clientes associarem as suas contas em outros Bancos e controlar os saldos e movimentos num único sítio (disponível para o segmento de Clientes Particulares em *mobile*).

Serviço Montepio24 Empresas

No segundo semestre de 2020 o Banco Montepio disponibilizou nesse âmbito as seguintes funcionalidades:

- *Confirming* e *Factoring* - os pedidos de adiantamento passaram a estar disponíveis *online* visando a melhoria de serviço aos Clientes que tenham contratado a modalidade por Convite;
- Cartões Pré-Pagos – foi disponibilizada a opção de alteração da Forma de Pagamento da Comissão de Disponibilização de Cartão;
- Transferências – passaram a ser realizadas para fora da comunidade nacional, entre as instituições aderentes e nos países pertencentes ao espaço SEPA (*Single Euro Payments Area*), através da disponibilização da opção de Transferências Internacionais Imediatas.

Serviço Montepio24 Particulares

No segundo semestre de 2020, o Banco Montepio disponibilizou nesse âmbito as seguintes funcionalidades:

- Cartões de Crédito – foi disponibilizada a opção de Parcelamento de Compras, que consiste na possibilidade de parcelar ou fracionar determinada Compra, Pagamento de Serviços ou *Cash Advance* em 3, 6, 9 ou 12 meses;
- Cartões Pré-Pagos – foi disponibilizada a opção de alteração da Forma de Pagamento da Comissão de Disponibilização de Cartão;
- Transferências – passaram a ser realizadas para fora da comunidade nacional, entre as instituições aderentes e nos países pertencentes ao espaço SEPA (Single Euro Payments Area), através da disponibilização da opção de Transferências Internacionais Imediatas.

PROTEÇÃO E REFORÇO DE REPUTAÇÃO DA MARCA

Cidadania, Inovação e Produtos, e, Serviços são os eixos dominantes de reputação da marca Banco Montepio em 2020, exponenciados pelas respostas dadas pela Instituição no contexto da pandemia de COVID-19.
O Banco Montepio acelerou a transição digital, entregou mais e melhor nível de serviço na banca à distância, através do desenvolvimento de produtos e serviços digitais para apoiar particulares, empresas e instituições do setor social. Entregou processos simples, ágeis e 100% *online*, como as moratórias, a manutenção de dados, a adesão e a recuperação do acesso aos canais digitais, ou a abertura de conta 100% *online* para empresas. Disponibilizou ainda linhas de crédito para apoiar empresas e dedicou uma linha específica e única ao setor social, a Conta Acordo. Desenvolveu, também, um simulador de Linhas Protocoladas para ajudar as empresas a escolher as soluções mais adequadas às suas necessidades.
Paralelamente, o Banco Montepio apoiou instituições como a Cruz Vermelha Portuguesa, com a criação de um depósito solidário; associou-se ao SOS Coronavírus, uma iniciativa da Associação Empresarial de Portugal e da Ordem dos Médicos, através de um donativo para apoiar o combate à pandemia de COVID-19; e contribuiu, em iniciativa conjunta com a Associação

Portuguesa de Bancos (APB), para a aquisição de 100 ventiladores e 100 monitores, doados ao Sistema Nacional de Saúde, para reforçar os meios à disposição dos profissionais de saúde.
Num ano particularmente desafiante para as famílias, o Banco Montepio lançou uma oferta única de Crédito Habitação em parceria com a Worten, em que todos aqueles que compraram casa ou que transferiram o seu crédito para o Banco receberam 1% do valor do crédito hipotecário num cartão para usar nas lojas da entidade parceira.
A oferta inovadora, em conjunto com uma campanha de comunicação original, protagonizada pelo ator e humorista Bruno Nogueira, e um plano de meios robusto, levou o Banco Montepio a alcançar os melhores valores de produção de crédito habitação mensal dos últimos 10 anos, bem como os melhores índices de notoriedade.
A campanha "Ninguém estava à espera disto" obteve, de acordo com o estudo BrandScore, o melhor *recall* total em campanhas da banca naquele período, e alcançou os níveis de notoriedade mais altos dos últimos dez anos em campanhas de publicidade do Banco Montepio.

Abertura de Conta Empresas 100% *Online*

O Banco Montepio homenageou a sua história ao ser o primeiro banco a lançar a abertura de conta empresas 100% *online*. Em apenas 3 passos, as empresas passaram a poder ter uma conta pronta a ser imediatamente utilizada.



Um Banco atento e inclusivo

Sempre atento à sociedade, o Banco Montepio, lançou no mercado português uma solução única e inovadora para Clientes com deficiência visual.
Os cartões do Banco Montepio passaram a ter uma ranhura, em forma de meia lua, posicionada no canto inferior direito que permite às pessoas com deficiência visual distinguir, de forma simples e imediata a posição correta para inserir o cartão nas Caixas Automáticas e nos Terminais de Pagamento Automático.



CAMPANHAS E PARCERIAS

"Ninguém Estava à Espera Disto"

Foi o mote da campanha de crédito habitação que teve como protagonista Bruno Nogueira. Nos filmes, o ator começou por dar a conhecer a nova campanha de crédito habitação, só que a oferta era tão simples e tão boa, que a conseguia explicar em poucos segundos e ainda lhe sobrava tempo de anúncio. Com os segundos remanescentes, recorre ao cenário e aos figurantes que já estavam contratados, e como não fazia publicidade há algum tempo, entusiasmou-se, apoderou-se completamente do anúncio e deixou escapar sonhos, desejos e talentos inesperados.
A campanha multimeios esteve no ar em televisão, digital, painel urbano vertical, rádio e canais próprios do Banco Montepio.



O Banco Montepio e a Cruz Vermelha

O Banco Montepio associou-se à causa "#EuAjudoQuemAjuda" da Cruz Vermelha Portuguesa e lançou a campanha "Poupar e ajudar andam juntos". Tratou-se de um depósito a prazo onde por cada subscrição efetuada, o Banco Montepio ofereceu 0,05% do montante subscrito ao movimento.



Crédito Responsável

Atento aos comportamentos dos portugueses, no contexto pandémico, o Banco Montepio lançou uma mensagem de responsabilidade para quem pretendia contrair crédito. Esta mensagem levou a que o Cliente equacionasse todos os prós e contras que a decisão acarreta.



Casa do Impacto

Criada pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Casa do Impacto visa a promoção de soluções inovadoras na resolução de problemas e necessidades sociais com vista à construção de uma sociedade mais solidária e sustentável. O Banco Montepio, enquanto único banco parceiro, continua a fazer parte do Conselho de Curadores do projeto Casa do Impacto, uma referência da Inovação Social em Portugal

CASA DO IMPACTO
onde partilhamos causas
POWERED BY SANTA CASA Misericórdia de Lisboa

GESTÃO DE 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 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 2020, registou-se um aumento das reclamações apresentadas (novos processos) em 19,2%, comparativamente a 2019. Para o crescimento assinalado no número de reclamações apresentadas muito contribuiu a situação de pandemia de COVID-19, que está na origem do aumento de reclamações relacionadas com diversas temáticas, como o crédito, a utilização de canais à distância e o condicionamento do atendimento nos Balcões.
As reclamações apresentadas diretamente junto do Banco de Portugal registaram uma redução de 8,8%, enquanto as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações e no Livro de Reclamações Eletrónico aumentaram 30,2% face a 2019, sendo de relevar que o número de reclamações efetuadas no Livro de Reclamações Eletrónico superou, ligeiramente, o número de reclamações apresentadas no Livro de Reclamações.

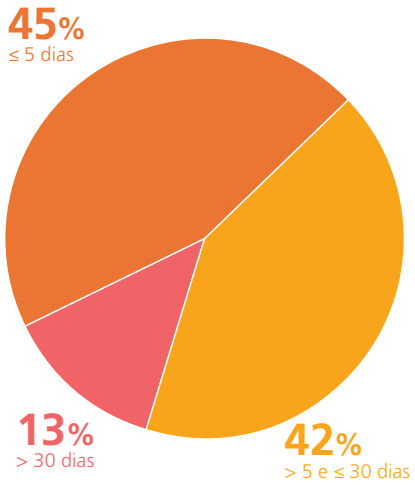
Indicadores sobre Reclamações

	2018	2019	2020	Var. 20/19 Valor	Var. 20/19 %
Total de Reclamações	**4 029**	**5 685**	**6 779**	**1 094**	**19,2**
Das quais:					
Banco de Portugal	316	306	279	(27)	(8,8)
Livro de Reclamações	542	745	970	225	30,2

Nota: Reclamações relativas ao Grupo Banco Montepio

Em relação ao prazo de resposta registado em 2020, 45% das novas reclamações foram respondidas num prazo igual ou inferior a 5 dias úteis e 87% até 30 dias úteis. O prazo médio de resposta total situou-se em 15 dias úteis.
No que respeita às reclamações efetuadas junto do Banco de Portugal e através do Livro de Reclamações e do Livro de Reclamações Eletrónico, o prazo médio de resposta foi de 21 e 14 dias úteis, respetivamente. De salientar que, entre 16/03/2020 e 01/07/2020, o prazo legal de resposta às reclamações apresentadas junto do Banco de Portugal foi alargado, pelo supervisor, de 20 para 30 dias úteis, face aos constrangimentos resultantes da situação pandémica de COVID-19.
O Banco Montepio pretende assegurar níveis elevados de qualidade, transparência e rigor na comercialização dos seus produtos e serviços, pelo que o Gabinete do Cliente promove, de forma continuada, recomendações e alertas vários, tendentes a eliminar, na génese, as causas das reclamações apresentadas.

Novas Reclamações em 2020
Prazo médio de resposta (dias úteis)



SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA



reforçamos alianças, fortalecemos parcerias e promovemos a sustentabilidade financeira

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA

215 556

Prémios de Seguro Direto

965

Reclamações em 2020 (-18% face ao ano anterior considerando apenas as 705 da Lusitania, sem a integração da N Seguros)

2 990

Mediadores

Em 2020, a Lusitania teve como objetivo central alinhar a oferta seguradora com um mundo em mudança.

Manteve também 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.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas - Prémios de seguro direto	202 905	210 313	215 556
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Estado	1 828	2 272	2 249
	Fornecedores	12 896	14 238	14 776
	Mediadores (Comissões)	25 187	25 870	24 673
	Colaboradores	20 957	21 757	23 343
	Comunidade	155	169	49
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		141 881	146 008	150 476

Principais iniciativas desenvolvidas

Prémios de Seguro Direto

Com a integração da carteira da N Seguros na Lusitania, os prémios brutos emitidos cresceram 2,5%.
Importa salientar que a carteira que era da N Seguros, essencialmente do ramo Automóvel, contribuiu assim, para o crescimento deste ramo em 5,8%.

EVOLUÇÃO DOS PRÉMIOS DE SEGURO DIRETO* (em milhares de euros)	2019	2020	Variação
Acidentes e doença	82 792	80 193	-3,1%
Incêndio e outros danos	44 936	40 353	-3,7%
Automóvel	72 214	80 425	5,8%
Transportes	3 370	2 554	-24,2%
Responsabilidade civil geral	5 270	5 425	3,0%
Diversos	1 731	2 913	347,7%
Total	**210 313**	**215 556**	**+2,5%**

* Prémios de Seguro Direto

Produtos e serviços focados nas necessidades dos clientes

A Lusitania desenvolve os seus produtos procurando soluções que satisfaçam todas as necessidades, ao longo do ciclo de vida do Cliente, através de uma oferta bastante diversificada e, de forma geral, ajustada ao mercado.
No entanto, há sempre espaço para melhorias e inovações num mercado constantemente em mudança. Nesse sentido, em 2020, a Companhia lançou um novo produto, o Seguro Montepio Saúde, exclusivo para os associados da Associação Mutualista Montepio. Um seguro complementar ao cartão Saúde que já era oferecido a todos os associados. Este foi também o ano em que, pela primeira vez, a Lusitania apresentou ao mercado um seguro paramétrico, desenvolvido em parceria com uma entidade especializada, especificamente para a produção de batata. O Seguro Paramétrico da Batata veio preencher uma necessidade sentida, pelos produtores de batata, que agora podem contar com um produto que lhes garante a manutenção do rendimento. Mais uma vez, a Lusitana demostra estar atenta às necessidades no mercado e às novas oportunidades que surgem.

Ainda no decorrer deste ano, e em resposta à situação pandémica causada pela COVID-19, a Lusitania disponibilizou, também, condições especiais de subscrição do Seguro de Voluntariado, oferecendo o mesmo a todas as IPSS.
Além dos novos produtos apresentados, o ano foi assinalado por um foco na melhoria de processos, com o objetivo de tornar o dia a dia dos Clientes e dos Agentes mais simples.

Com uma oferta abrangente, tanto para Clientes Particulares como para Empresas, a Lusitania procura sempre apresentar a melhor solução para cada Cliente.
É com o intuito de reunir todos os seguros do Cliente, num único plano, que existe o Plano E+. Uma solução de seguros em que, a cada momento, é possível incluir outros seguros que melhor se adaptam às necessidades de cada um.
Cada Cliente constrói o seu plano, tendo sempre melhores condições do que na aquisição individual de produtos.

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 acidental.
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

O contexto pandémico que afetou o ano de 2020 condicionou fortemente a relação com os nossos parceiros de negócio. O confinamento obrigatório e as grandes restrições implementadas impactaram negativamente na situação económica das famílias, com repercussões em todos os setores de atividade e, naturalmente, também, no setor segurador. Estas condicionantes obrigaram-nos a definir novas formas de trabalhar e interagir com Parceiros e Clientes, reformulando processos mais adequados ao contexto existente. Os meios digitais foram privilegiados quer nos contactos comerciais, quer na agilização e flexibilização de processos. Sempre com grande foco nas famílias dos nossos Clientes e Parceiros de Negócio, colocámo-nos ao seu lado, desenvolvendo diversas iniciativas neste sentido.

Rede de mediadores de norte a sul do país

2 990
mediadores
no final de 2020

23
balcões

81
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 2020 geriu 965 reclamações (705 relacionadas com a marca Lusitania e 260 relativas à marca N Seguros), que chegaram através dos diversos canais de receção. Verificou-se uma preferência na apresentação das reclamações diretamente à Companhia Lusitania, à semelhança do ano de 2019. Adicionalmente, e como indicado no nosso relatório anual de Reclamações, foram respondidos mais 46 pedidos de informação adicional da ASF (37 da marca Lusitania e 9 da marca N Seguros), o que perfaz um total de 1 011 processos geridos.

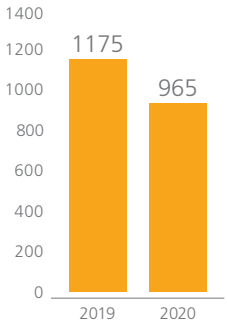
965
reclamações em 2020
(-18% face ao ano anterior)

99%
Taxa de encerramento

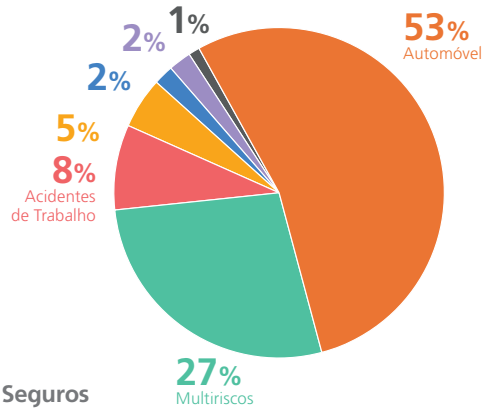
7 dias
Tempo médio de resposta
às reclamações

O total de reclamações
corresponde a
0,13%
do total
de apólices em vigor

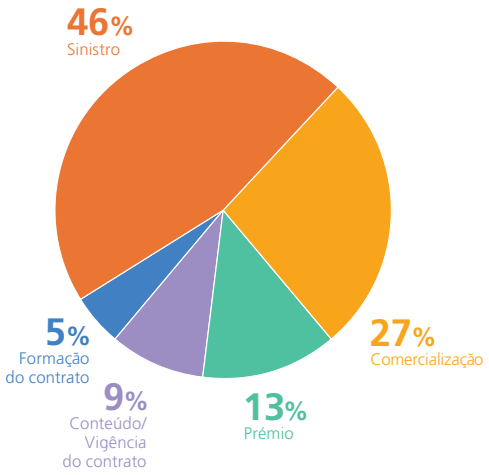
Evolução do número de reclamações*



Reclamações por modalidade
2020*



Reclamações por tipologia
2020*



*** Marca Lusitania e marca N Seguros**

Em 2020, a maioria das reclamações foram sobre Seguro Automóvel, seguido de Multirriscos. Em termos de tipologia, o sinistro foi o que originou um maior número de reclamações, seguido de comercialização.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA



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

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA LUSITANIA VIDA

-12%

Crescimento na produção de seguro direto

214,5

Milhões de euros
Produção de seguro direto

85%

Volume de produção assegurado pela rede de mediadores

O ano de 2020 ficou marcado pelos impactos da pandemia COVID-19, em termos de saúde pública, sociais e económicos, os quais ainda carecem de ser totalmente avaliados. Contudo, a Companhia evoluiu de forma resiliente e, apesar de a produção de seguro direto ter sido inferior em 12% à do ano anterior, o volume de negócios foi superior ao orçamentado, tendo mesmo conseguido uma quota no mercado Vida português de 4,7%.

Durante 2020, acompanhámos o volume de resgates, os quais foram significativamente superiores aos valores habituais, apesar da taxa de poupança em Portugal ter subido ligeiramente.

A Companhia continua a definir como critério orientador para as suas aplicações financeiras o respeito integral da articulação entre a solidez, a liquidez e a 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

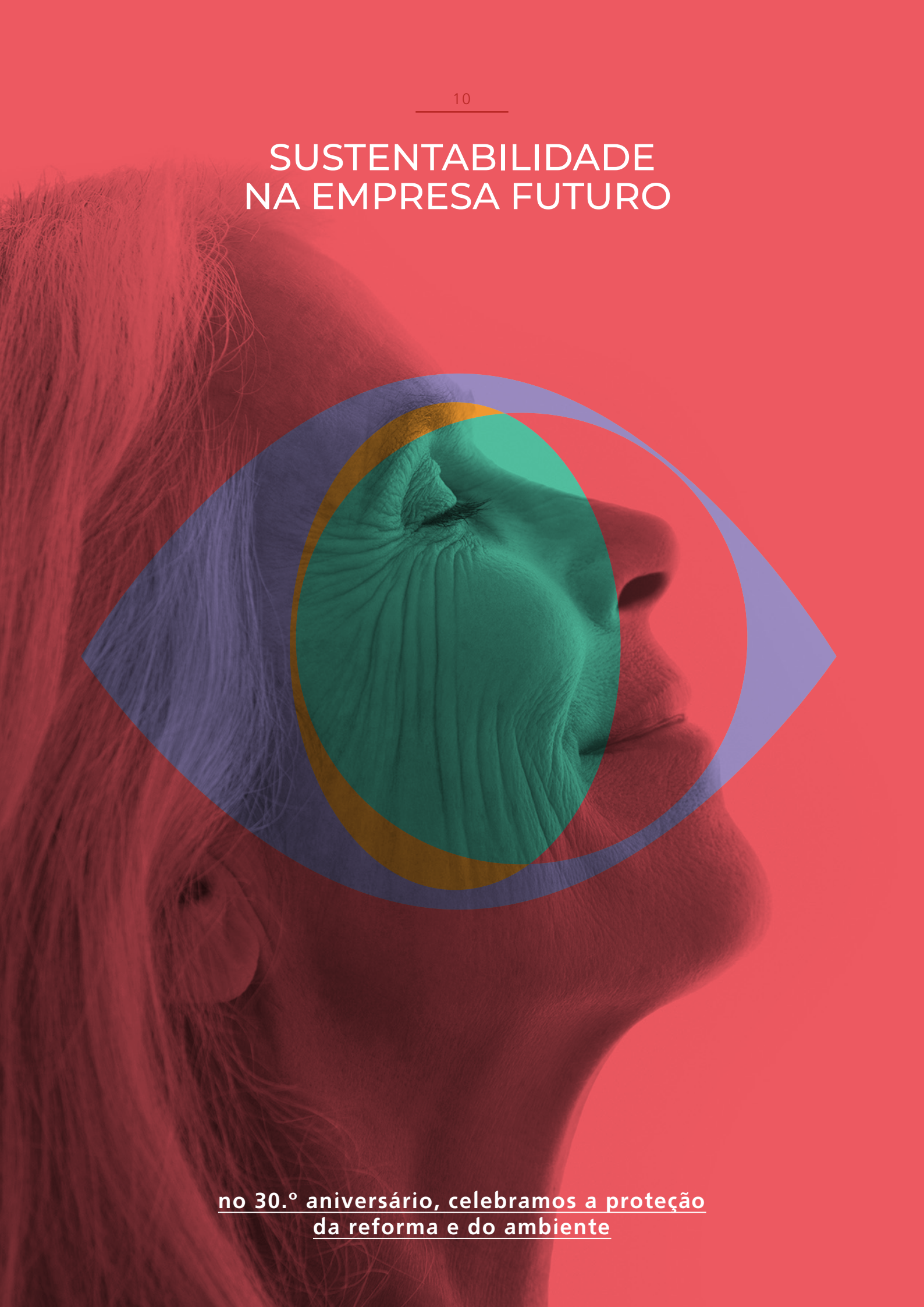
(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas - Prémios de seguro direto	42 487	60 875	49 263
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Governo	1 923	1 695	2 101
	Fornecedores	1 144	1 235	1 935
	Provedores de capitais	2 832	1 320	800
	Colaboradores	2 442	2 528	2 607
	Comunidade	-	-	-
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		34 147	54 096	41 819

Principais iniciativas desenvolvidas

Produtos Lusitania Vida

A quantidade de apólices em vigor no final do ano de 2020 era de 73 997 contratos de seguro e de 29 227 contratos de investimento.
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.
Destacamos no âmbito da previdência, o Lusitania Proteção Vida que conjuga garantias de morte e invalidez, providenciando a sustentabilidade das pessoas e das famílias após uma fatalidade.
No que respeita à poupança e à reforma, o relevo vai para o Lusitania Poupança Reforma PPR considerado em três anos consecutivos, "Escolha Acertada" pela DECO Proteste na classe dos PPR com capital garantido.
Na capitalização merece realce as nossas soluções de Lusitania Rendimento e Lusitania Investimento, produtos que conciliam segurança do capital investido com rendimento e liquidez elevados.
Para as empresas, a Lusitania Vida dispõe também de um conjunto de soluções para satisfação de necessidades de proteção e reforma para todos os trabalhadores.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO



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

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA FUTURO

1 830

Milhões de euros
Ativos sob gestão

42

Fundos de Pensões sob gestão

45 000

Clientes

Os ativos sob gestão cresceram 6,2%, ou seja, ficaram acima da média do mercado, que se situou nos 5,5%, e a quota de mercado manteve-se próxima de 8%.

Em resultado da atuação no segmento de empresas, foram angariadas cinco novas adesões coletivas a Fundos de Pensões Abertos. Deu-se ainda início à gestão de dois novos Fundos de Pensões Fechados.

Foi ainda iniciada a comercialização de dois novos Fundos PPR.

Futuro
Grupo Montepio

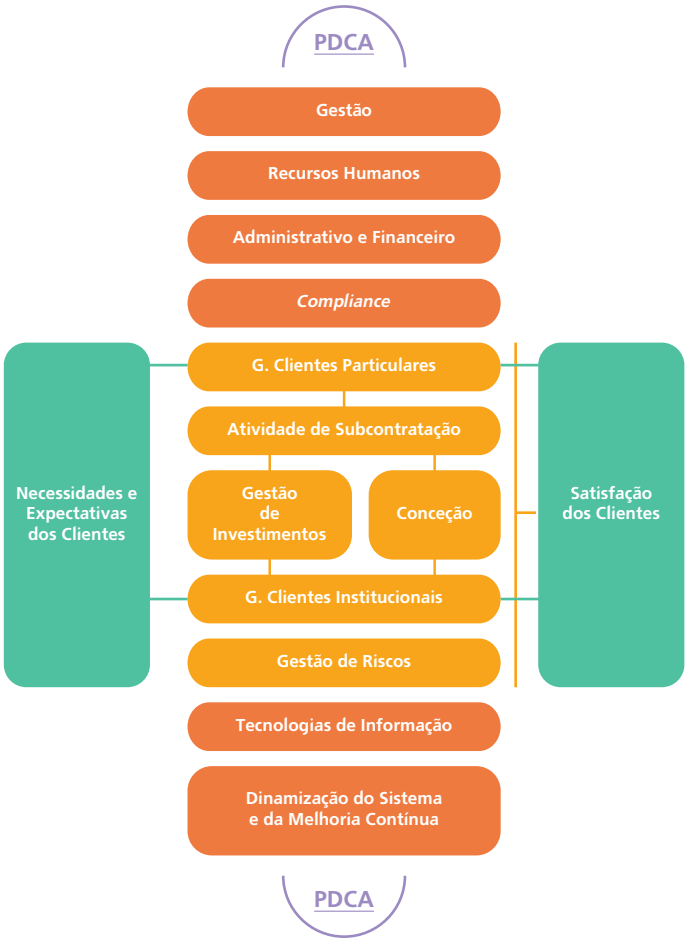
Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	7 534	7 810	8 104
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	0	0	0
	Estado	14	10	16
	Fornecedores	4 555	4 659	4 843
	Colaboradores e Órgãos Sociais	1 885	1 922	1 954
	Comunidade	93	125	59
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		988	1 094	1 232

Principais iniciativas desenvolvidas

Sistema Integrado de Gestão da Futuro (SIG)

O Sistema Integrado de Gestão da Futuro (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).
A matriz das partes interessadas relevantes (*stakeholders*) internas e externas, determina o impacto destas partes



na Futuro, bem como o impacto da Futuro nas partes interessadas, tendo subjacente uma análise crítica em termos de cumprimento dos requisitos para a operacionalização da estratégia e consequentemente alcançar os resultados do Sistema Integrado de Gestão da Futuro.
O SIG está estruturado por processos, é composto por 6 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 explicita-se o contexto organizacional onde a Futuro está inserida, bem como toda a envolvente interna e externa. A compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas (*stakeholders*) também é alvo de análise, considerando os requisitos relevantes como alvo de reflexão na identificação e avaliação do risco.
É também definido o âmbito da atividade em relação às diversas certificações e em concreto para a Norma NP EN ISO 9001:2015, para além das políticas, visão, missão e valores da empresa.
Descreve-se ainda de que forma são analisados os riscos da Entidade Gestora e dos Fundos de Pensões, suportados na matriz de risco da Futuro, e como interagem com o planeamento efetuado anualmente.
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, os quais contêm as entradas e saídas, a descrição das atividades e as respetivas funções responsáveis e participantes. Existem ainda os Procedimentos transversais a toda organização e manuais específicos para determinadas funções.
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, missão e valores da empresa, as alterações do contexto interno e externo, bem como da satisfação dos clientes e outras partes interessadas. A apreciação global de todo o sistema compreende ainda a análise do desempenho e eficácia do sistema no que respeita ao cumprimento dos objetivos da qualidade, dos processos e conformidade da prestação dos serviços da Futuro, das reclamações, não conformidades e ações e da forma como é efetuada a monitorização e medição de eficácia do sistema.

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	PR BIG AÇÕES ESTRATÉGICO (*)	
FUNDO CORPORATE DINÂMICO	PPR BIG AÇÕES DINÂMICO (*)	
FUNDO CORPORATE CRESCIMENTO	PPR PREMIUM AFORRO (**)	
FUNDO BK MODERADO (***)	PPR PREMIUM MODERADO (**)	
FUNDO BK DINÂMICO (***)	PPR PREMIUM DINÂMICO (**)	

(*) Fundos exclusivamente comercializados pelo BIG
(**) Fundos exclusivamente comercializados pela Mii Capital
(***) Fundos exclusivamente comercializados pelo Bankinter

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 o Banco Montepio, a Mii Capital, S.A. e o Banco de Investimento Global (BIG).

Avaliação da Satisfação dos Clientes

Satisfação do cliente particular

A Futuro está ciente de que só pode evoluir na qualidade operacional e no seu serviço comercial se auscultar a satisfação dos Clientes. Para este efeito, analisa periodicamente alguns fatores como o número de reclamações e outros mecanismos de avaliação da satisfação do mercado, incluindo novos clientes e fidelização dos atuais. Os resultados obtidos são entradas para a Revisão pela Gestão – momento no qual a Administração Executiva, as Diversões Direções e funções-chave efetuam uma análise ao desempenho anual da atividade e efetuam o planeamento das medidas principais para o próximo ciclo de gestão.
A Satisfação do cliente Particular foi avaliada durante o ano de 2020 através de indicadores indiretos de satisfação.
Os resultados apurados permitem concluir que se mantém a tendência de estabilidade face aos resultado apurados nos dois últimos inquéritos. Os indicadores selecionados revelam:

- Grau de mobilidade geral dos clientes dos Fundos abertos em n.º: 0,6% (apenas ligeiramente acima da meta limite de <0,5%);
- Número de reclamações Formais em n.º: 5 (abaixo da meta limite <6);
- Taxa de fidelização de clientes: 72% (acima da meta >50%);
- % contribuições do ano *n* face ao total do ano *n* com origem de clientes de *n-1* e anteriores: 41% (acima da meta >35%);
- Manutenção da quota de mercado no segmento de particulares: 24,2% (acima da meta >20%).

Os indicadores indiretos de satisfação são utilizados para avaliação de satisfação numa base bianual quando o inquérito de Satisfação ao cliente Particular não se realizar.

Satisfação do cliente Institucional

Em extensão da metodologia aplicada para a avaliação da satisfação dos clientes particulares, também para os Clientes Institucionais são analisados periodicamente alguns dos fatores considerados mais relevantes para a atividade e que espelham a satisfação deste segmento de clientes. Exemplos destes fatores são a percentagem de clientes que transferem da concorrência, a análise da quota de mercado no segmento empresarial e a captação de novos negócios.
A análise da satisfação destes clientes é, tal como no caso

dos clientes particulares, entrada para a Revisão pela Gestão. No ano de 2020 a Satisfação de Clientes Institucionais foi avaliada com base nos seguintes indicadores indiretos de satisfação:

- Percentagem de clientes institucionais que se transferem para a concorrência: Há registo de apenas um contrato de saída da entidade gestora motivado por transferência para a concorrência;
- Manutenção da quota de mercado no segmento de empresas: 8% - indicador positivo superior à meta de 6%;
- Captação de novos negócios: o Balanço tem sido positivo na captação de negócios, facto atestado pelo crescimento/manutenção da quota de mercado da Futuro.

Os indicadores indiretos de satisfação são utilizados para avaliação de satisfação numa base bianual quando o inquérito de Satisfação de Clientes Institucionais face aos serviços Financeiros e Atuariais prestados não se realiza.

Gestão de Reclamações

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.
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, procede-se também ao seu registo na "Base de dados de Reclamações, Não Conformidades e Ações" e segue o instituído no procedimento "Reclamações, Não Conformidades e Ações", que implica entre outras fases, a identificação da não conformidade, a correção, a análise de Riscos e Oportunidades e posteriormente o desenvolvimento e implementação das ações.
Após o decurso e acompanhamento da mesma, será verificada a sua eficácia, procedendo-se posteriormente ao seu fecho.
Periodicamente é feito o tratamento estatístico de reclamações, o qual 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, 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;
- Gabinete do Cliente do Montepio;
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - ASF.

Conforme legislação em vigor existe um Livro de Reclamações na Futuro, sendo a reclamação tratada de acordo com os procedimentos instituídos.

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS



gerimos 17 fundos de investimento mobiliário

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA GESTÃO DE ACTIVOS

14

N.º FIM Geridos

90%

Peso dos ativos sob Gestão discricionária de carteiras

1 651,5

Milhões de euros Ativos sob gestão

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.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2019
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	2 914	2 551	2 070
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	111	0	0
	Estado	39	20	14
	Fornecedores	1 745	1 689	1 229
	Colaboradores	1 014	1 080	983
	Comunidade	5	0	0
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		0	-237	-156

Principais iniciativas desenvolvidas

Ativos sob gestão

O valor total dos ativos sob gestão (valores reportados a 31 de maio de 2020) é de € 1 651,5 milhões, sendo € 162,6 milhões na área de gestão de fundos de investimento mobiliário e € 1 488,9 milhões na área de gestão discricionária de carteiras.

Fundos de investimento

Em termos de fundos de investimento, a Montepio Gestão de Activos gere 14 fundos, sendo três de obrigações e curto prazo, seis 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 standardizados, 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

Em termos de gestão de carteiras, a quase totalidade dos ativos geridos provém de clientes institucionais, com particular enfoque em fundos de pensões. 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 reforçar a qualidade de vida a quem mais necessita

SUSTENTABILIDADE NA EMPRESA RESIDÊNCIAS MONTEPIO

9
Residências Assistidas

1 058
Camas

701
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 da medicina e enfermagem, à animação sociocultural.

A Política de Gestão de Recursos Humanos (GRH) apresenta a todos os Colaboradores a visão e a missão da função de Recursos Humanos e ilustra todos os aspetos do ciclo de vida do Colaborador da Residências Montepio. Assenta na sua Cultura Organizacional e em princípios de Gestão e Liderança rigorosos.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	21 778	22 629	26.885
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	54	40	62
	Estado	49	77	65
	Fornecedores	12 437	12 863	15 665
	Colaboradores	8 374	9 265	11 463
	Comunidade	8	3	4
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		856	381	-373

Principais iniciativas desenvolvidas

O ano de 2020 caracterizou-se, em matéria de Gestão de Pessoas, pela consolidação de procedimentos, captação de Talentos para a abertura da Unidade de Albergaria-a--Velha, que ocorreu em plena pandemia e para resposta às necessidades locais do Serviço Nacional de Saúde em fazer transitar doentes dos hospitais para camas de retaguarda, libertando camas para doentes COVID. O recrutamento nesta zona geográfica e nesta época colocou grandes desafios, nomeadamente pelo impacto da doença nos potenciais e atuais colaboradores, reforçando a escassez dos mesmos e a concorrência com um setor fabril forte que recruta na mesma base da Residências. Quanto ao primeiro desafio, a empresa recorreu ao estabelecimento de parcerias locais com instituições públicas e grupos sociais de intervenção para ampliar a sua base de recrutamento, e posteriormente à admissão disponibilizou todas as ferramentas constantes do plano de contingência COVID-19 aos colaboradores, no sentido de reduzir o risco de infeção. A concorrência industrial local obrigou ao ajustamento dos horários de trabalho da(o)s Ajudantes de Ação Direta (AAD) para retenção destes profissionais.

O recrutamento de profissionais de saúde constituiu um dos maiores desafios de 2020, atenta a captação que o Estado realizou para as *task forces* associadas ao atendimento, testagem e vacinação COVID-19. O recurso a prestação de serviços foi a ferramenta que permitiu responder, razoavelmente, às necessidades de profissionais de saúde, para cumprir com os rácios definidos legalmente para o funcionamento das Unidades, sobretudo as da Rede Nacional de Cuidados Continuados e Integrados (RNCCI). Registou-se a necessidade de flexibilizar o número de horas aceites para prestação de serviços, reforçar a ligação com estabelecimentos de ensino de Enfermagem (contudo, sem grande sucesso), reforçar as equipas de AAD para apoio à Enfermagem, alterar a política salarial desta categoria profissional, entre outras iniciativas.

Durante um período substancial do ano as equipas trabalharam em espelho, em turnos de 12 horas. Foi dada particular atenção ao reforço das equipas da Unidade onde surgiu surto COVID-19.

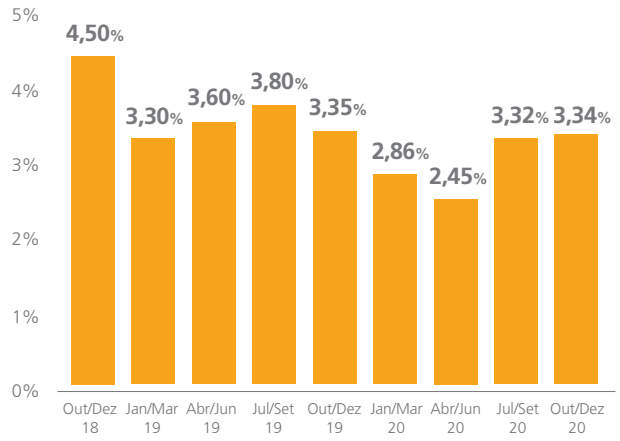
A empresa prosseguiu a extensão da análise das práticas salariais a outros grupos profissionais e monitorizou a respetiva aplicação e repercussões da nova Política Retributiva. O mesmo decorreu sem sobressaltos, permitindo à organização diferenciar-se no mercado. A área de Gestão de Pessoas apoiou os gestores locais das equipas na gestão dos impactos da aplicação desta política, nomeadamente no que toca à gestão de turnos.

Foi implementado um plano de reuniões semanais, via Teams, com todas as Direções Técnicas das Unidades, Administrador Executivo e equipas de gestão da sede – Financeira e Compras, Recursos Humanos, Comercial, Auditoria Operacional, Manutenção e Obras. O mesmo foi reproduzido para as equipas de Direção Clínica das Unidades, com a dinamização pela Unidade de Planeamento, Controlo e Auditoria Clínica.

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).
O processo de refundação do Sistema de Gestão da Qualidade da Residências Montepio prosseguiu. Após a transição para a Norma ISO 9001:2015, importa construir um sistema de gestão de qualidade vivo, com clara referência à atividade desenvolvida no terreno e devolvendo aos profissionais indicadores que lhes permitam em tempo útil melhorar o desempenho organizacional.

Taxa de Prevalência de Quedas



Mais que um instrumento de *marketing* externo, que atualmente não se mostra diferenciador face ao mercado, o SGQ deve constituir uma ferramenta de gestão e um modo de estar intrinsecamente envolvidos na gestão. Este projeto assinala também o lançamento do movimento da Residências Montepio em direção à acreditação, com inclusão de indicadores de referenciais internacionais no seu Manual de Qualidade – Úlceras de Pressão, Quedas e Identificação inequívoca de utentes das Unidades de Cuidados Continuados e Integrados. Os indicadores relativos a Úlcera de Pressão e Quedas são monitorizados mensalmente, com recurso à ferramenta Power BI, pela Unidade de Planeamento, Controlo e Auditoria Clínica.
Este sistema inclui uma metodologia de Gestão de Risco cujo objetivo é auxiliar a Residências Montepio, na integração da gestão do risco nas atividades e funções dos seus processos da cadeia de valor, suportando em particular os requisitos do seu sistema de gestão da qualidade. Esta abordagem desenvolvida considera os objetivos de controlo e os controlos usado pela Residências Montepio para identificar ações que possam tratar os riscos e oportunidades. Desta forma, aumenta-se a eficácia do sistema de gestão para a obtenção de resultados positivos e prevenção dos efeitos negativos.

Serviço de Teleassistência

A Residências Montepio detém um Serviço de Teleassistência - Smart-Band Residências Montepio – que tem como 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€.



Serviços de Apoio Domiciliário

Em 2020, os Serviços de Apoio Domiciliário a pessoas, idosas ou não, que necessitem de assistência, confirmaram o seu enorme potencial de crescimento, apesar dos constrangimentos resultantes da pandemia COVID-19.

Cartões Programas de Saúde

A Residências Montepio desenvolveu o programa de benefícios – VITALidade+ – que dá acesso a um mundo de vantagens e descontos.
Apesar de ser 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, em 2020, confirmou-se a tendência de acentuado decréscimo de subscritores ativos, a refletir altas taxas de cancelamento de subscrição, presumivelmente em consequência de uma menor perceção dos benefícios associados, que desde há anos deixaram de ser objeto de promoção e subscrição na rede de balcões do Banco Montepio.

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.

	2020
Total de Reclamações em 2020	8
Tempo médio de resposta a novas reclamações	7 dias
Reclamações com razão do reclamante	2%

Nas residências existe um Livro de Reclamações Físico e Digital.

SUSTENTABILIDADE NAS RESIDÊNCIAS MONTEPIO U LIVE



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

SUSTENTABILIDADE NAS RESIDÊNCIAS MONTEPIO U LIVE

6
Residências

213
Camas

629
receitas em milhares de euros

Atenta às preocupações atuais da sociedade portuguesa, e em particular às necessidades de alojamento dos estudantes deslocados, a Associação Mutualista Montepio criou o projeto Montepio U Live - Residências para Estudantes, que disponibiliza alojamento universitário de qualidade, no centro das grandes cidades, a preços compatíveis com o orçamento das famílias.

Criação e distribuição de valor

(em milhares de euros)		2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	Receitas	622	629
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	Provedores de capitais	0	0
	Estado	1	1
	Fornecedores	465	461
	Colaboradores	21	39
	Comunidade	0	0
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO		136	128

As residências Montepio U Live disponibilizam alojamento de elevada qualidade, que inclui limpeza diária das zonas comuns, manutenção preventiva e corretiva das instalações, assistência técnica dos equipamentos e dos serviços, incluindo à rede *wifi*, e acompanhamento diário pela equipa do Montepio U Live.
Vivem atualmente nas residências Montepio U Live de Lisboa – Santos, Almirante Reis e 24 de Julho - de Évora - Giraldo e Muralhas – e Porto – Júlio Dinis, cerca de 200 estudantes universitários de diversas nacionalidades, maioritariamente portugueses oriundos de várias zonas de Portugal continental e das ilhas, que desenvolvem o seu percurso académico em áreas de interesse tão diversas como a Economia, a Medicina, a Engenharia, a Arquitetura, o Design ou as Ciências do Desporto.
As mensalidades do alojamento diferem consoante a localização da Residência e as condições de cada quarto, quanto à dimensão e tipologia. Os associados da Associação Mutualista Montepio beneficiam de um desconto de 10% sobre a mensalidade.

Principais iniciativas desenvolvidas

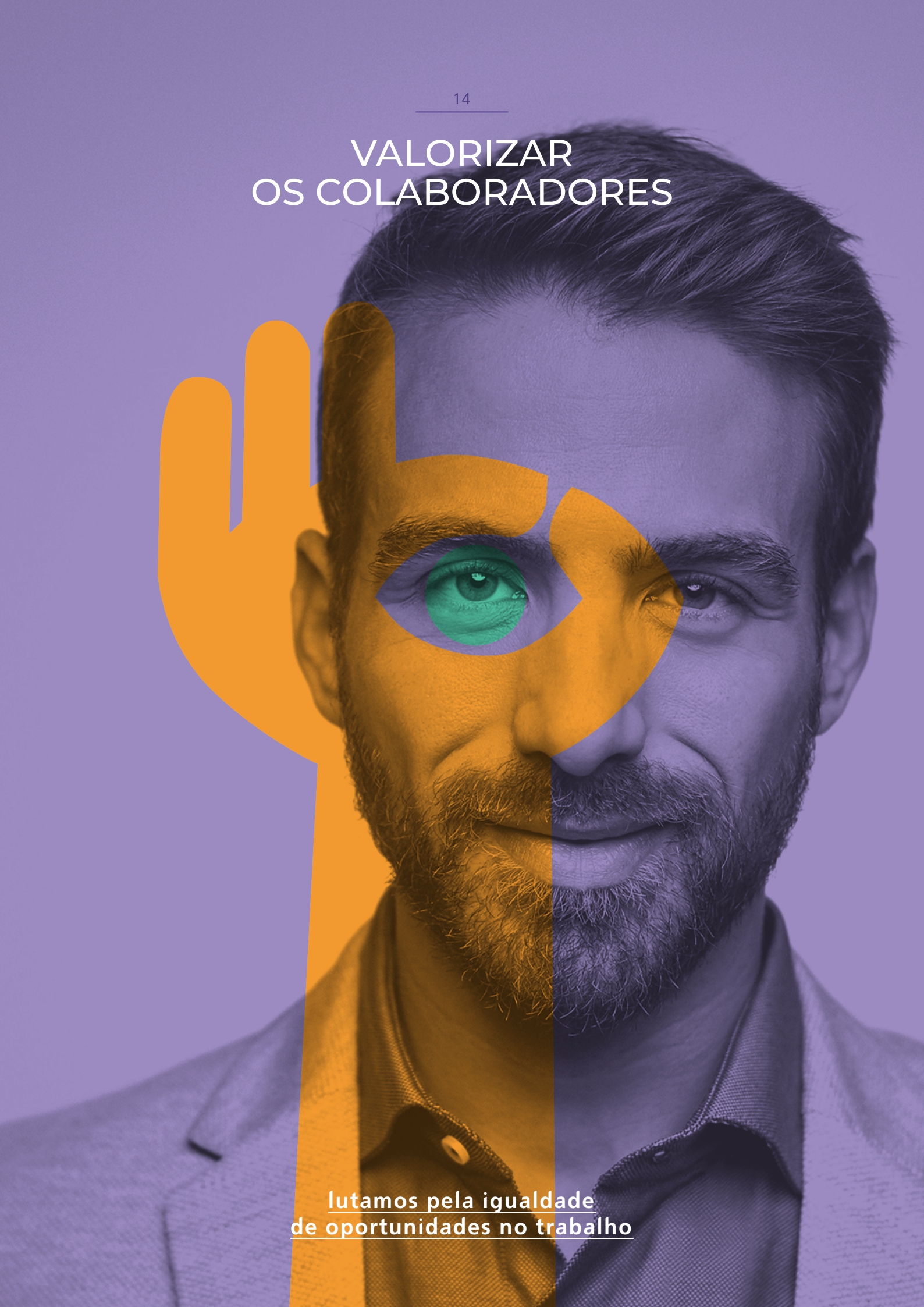
O exercício de 2020 ficou marcado pela pandemia da COVID-19 como o ano em que as residências Montepio U Live lidaram diariamente com os desafios apresentados pelos tempos de pandemia e pela inauguração da Residência do Porto - Júlio Dinis, próximo da Rotunda da Boavista.
Adotando as melhores práticas internacionais, a 11 de março de 2020, dia da declaração de pandemia pela OMS, as residências Montepio U Live aprovaram e implementaram um Plano de Contingência específico para a prevenção da COVID-19, composto por um conjunto de medidas com o objetivo de salvaguardar e proteger a saúde dos residentes e dos colaboradores, das quais se destacam o isolamento de casos suspeitos e confirmados de COVID-19 e o reforço das medidas de limpeza e desinfeção dos espaços e dos equipamentos das Montepio U Live.
Em abril de 2020, norteadas pelos princípios mutualistas que caracterizaram o Grupo Montepio, designadamente os princípios da responsabilidade e da solidariedade, as residências Montepio U Live aprovaram um pacote de medidas de apoio financeiro aos residentes cujos agregados familiares foram financeiramente atingidos pelo surto epidemiológico da COVID-19, concedendo-lhes moratórias no pagamento das mensalidades e reduções das mensalidades, nos casos em que o agregado familiar sofreu uma situação de desemprego, doença ou suspensão da atividade laboral.
No dia 1 de setembro de 2020, foi inaugurada a Residência do Porto - Júlio Dinis.
Também em setembro, no seguimento das Orientações para as Atividades Letivas e Não Letivas nas Instituições Científicas e de Ensino Superior no ano Letivo 2020-201 emanadas pela DGS e DGES, as residências atualizaram o Plano de Contingência para a prevenção da COVID-19.

Gestão das reclamações

No *website* das Residências Montepio U Live existe um espaço para efetuar reclamações. Em 2020, tal como em 2019, não houve registo de reclamações.



VALORIZAR OS COLABORADORES



lutamos pela igualdade de oportunidades no trabalho

VALORIZAR OS COLABORADORES

4 667
Colaboradores

454
Novas contratações

120 169
Horas de formação
Considerando apenas a formação referente a colaboradores

Desempenho 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS					
Valorizar as pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas diversas partes interessadas (*stakeholders*)	Garantir a gestão integrada do capital humano	*Feedback* à 2.ª Semana do Bem-Estar (SNE) [%]	Média de avaliação: 3	A SBE (12 a 16 out) obteve um *feedback* de avaliação de 3,8 (numa escala de 1-4)	●
		Equipamentos ergonómicos disponibilizados aos colaboradores [%]	Igual ou >75%	70%	●
		Apoio psicológico em situações de crise [%]	95%	100%	●
		Campanha vacinação antigripal [%]	95%	0%	●
		Nível de satisfação dos colaboradores com as iniciativas da Academia Montepio [%]	Igual ou > 75%	0%	●
		N.º de horas de formação de colaborador/ano	Igual ou >40h colaborador/ano	22,6h/pax	●
		Taxa de participação na avaliação de desempenho [%]	95%	100%	●
		N.º de participações no Projeto *InYour Shoes* – Programa Erasmus	85% de total de vagas preenchidas	As circunstâncias de 2020 levaram ao adiamento da iniciativa para 2021	●
		Taxa de participação no estudo de clima organizacional [%]	Igual ou >65%	77%	●
		Avaliação de organização das ações de envolvimento dos colaboradores (Encontro de Quadros; Programa de Mentoria; Encontro de Gerentes; Evento Passagem Efetivos; *Lunch with the Board*; *E-Coffee with the CEO*; *M Talks*)	90%	A maioria das iniciativas foram adiadas devido à implementação do Plano de Contingência. Contudo, destaca-se durante 2020 a iniciativa *E-Coffee with the CEO* e *M Talks* em formato digital	●
		Programa de *Trainees* Montepio e Programa de Estágios de Verão	100%	Acompanhamento dos estagiários do Programa de *trainees* e realização do Programa de Estágios de Verão	●
	Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Colaboradores com idade igual ou inferior a 30 anos [%]	3%	3%	●
		Integração de colaboradores com deficiência [%]	2%	2%	●
		Mulheres a desempenhar cargos de Administração Executiva e Direção 1.ª linha [#]	30%	34%	●
		N.º de Participações nas iniciativas relacionadas com o Plano de Igualdade de Género do Banco Montepio [%]	>100 pax	O Programa de Mentoria manteve-se nos moldes do ano 2019, ou seja, ativo com 56 participantes. A nova edição será lançada em 2021	●
		Comunicação com os colaboradores/Plano de comunicação interna COVID-19 (Minuto m, *Newsletter* #Juntos à Distância e ciclos de *webinares* de tecnologia, bem-estar e negócio)	Minuto M: 8 Skypecalls: 30	Minuto M: 2 *Newsletters*: 39 *Webinares*: 19	

[1] KPI = *Key Performance Indicator*

A EQUIPA MONTEPIO

55%
colaboradores do género feminino

53%
dos colaboradores trabalham nos serviços centrais

94%
dos colaboradores com contrato permanente/prazo indeterminado

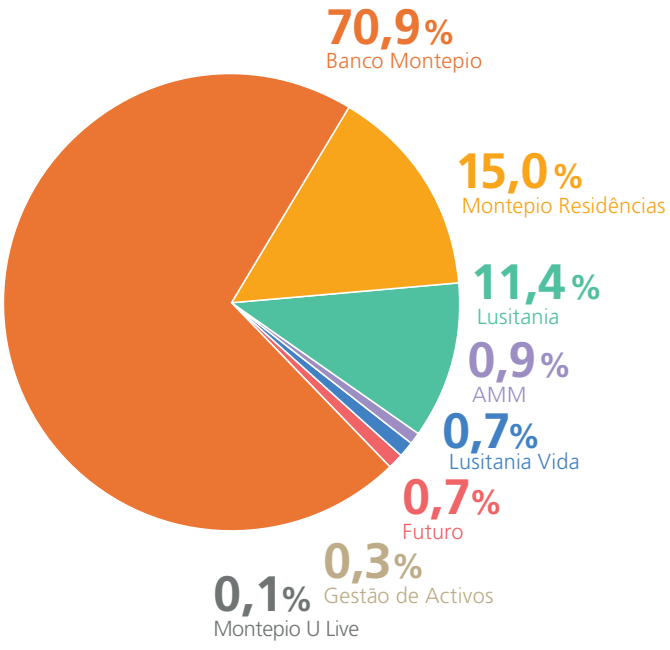
45%
colaboradores do género masculino

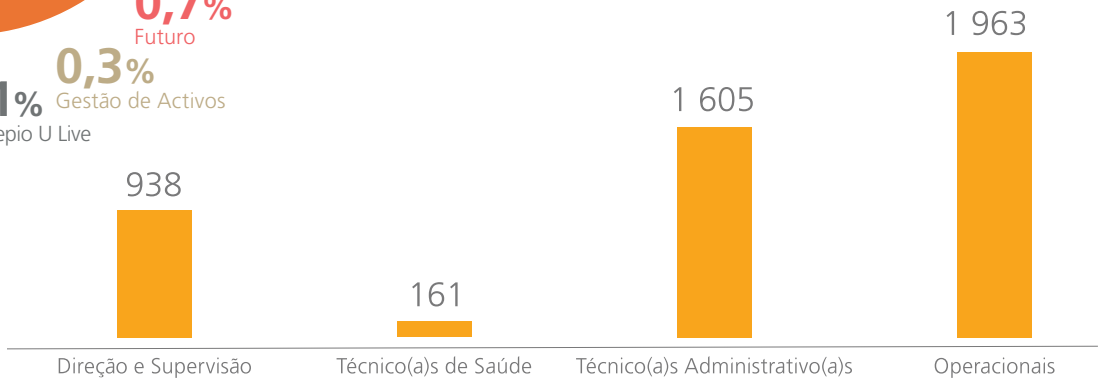
47%
dos colaboradores trabalham nos serviços comerciais (balcões)

99,8%
dos colaboradores a tempo integral

No final de 2020, a equipa do Grupo Montepio era constituída por 4 667 colaboradores, distribuídos entre a Associação Montepio (0,9%), Banco Montepio (70,9%), a Lusitania (11,4%), a Lusitania Vida (0,7%), a Futuro (0,7%), a Montepio Gestão de Activos (0,3%), e as Residências Montepio (15,0%) e Montepio U Live (0,1%). Salienta-se que a Fundação Montepio não tem quadros próprios e os seus recursos humanos são do Banco Montepio e estão cedidos a esta participada.

Colaboradores por empresa





Principais iniciativas desenvolvidas

1. RECRUTAMENTO

4 667
colaboradores

454
novas contratações

532
saídas

Em 2020, o Grupo Montepio contratou um total de 454 colaboradores e saíram 532 colaboradores, representando uma taxa de novas contratações de 10% e uma taxa de rotatividade de 11%.
É de realçar que uma das fortes apostas do Grupo Montepio é a mobilidade, na medida em que pode dar resposta às necessidades organizacionais e, em simultâneo, criar oportunidades de valorização para os colaboradores.

Associação Montepio	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	4	3	0	7	0	0	2	3	2
Rotatividade	2	0	0	2	0	0	0	20	0

Banco Montepio	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	27	20	2	41	1	3	28	17	2
Rotatividade	128	156	59	163	33	29	24	105	155

Lusitania	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	41	16	49	8	0	0	3	51	3
Rotatividade	13	5	7	11	0	0	3	11	4

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

Residências Montepio	Género		Região				Faixa etária		
	Feminino	Masculino	Norte	Sul	Centro	Ilhas	<30	30 a 50	>50
Novas Contratações	306	33	160	161	18	0	145	150	44
Rotatividade	204	24	83	133	12	0	85	109	34

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

Banco Montepio

No domínio da gestão das pessoas, o impacto da pandemia de COVID-19 foi marcante. Os seus efeitos permaneceram ao longo do ano de 2020, obrigando à manutenção de um conjunto de **iniciativas** que, em primeira instância, visaram a **salvaguarda da saúde dos Colaboradores do Banco Montepio** e a **adaptação às novas formas de organização do trabalho**: trabalho remoto.
E neste enquadramento, a mais evidente é a capacidade de **adaptação** que os colaboradores revelaram às novas formas de organização do trabalho, incluindo os desafios tecnológicos e a diversidade nas formas de comunicar, mas também os desafios da conciliação com o espaço familiar e vida pessoal, o que aconteceu de uma forma que superou as melhores expectativas, antevendo-se que, com ajustamentos, esta venha a ser uma realidade que continue a marcar os próximos anos.
De igual modo e não menos importante, há lugar a um reconhecimento especial a todos os Colaboradores que permaneceram em atividade presencial, nas funções de atendimento (a grande maioria) e em alguns casos em atividades de suporte àquelas funções, em que a sua exposição ao risco foi maior. A sua resiliência, espírito de abnegação e compromisso demonstrados permitiram ao Banco Montepio assegurar a continuidade do negócio e cumprir a sua missão no serviço essencial às famílias e empresas portuguesas.
Adicionalmente, importa referir que a evolução natural do setor e a **necessidade de sustentabilidade do modelo de negócio** do Banco, impuseram, em 2020, a **implementação de medidas de redimensionamento** das equipas, das quais se destaca o **"Programa 2020/2021"** – programa de adesão voluntário de Reformas Antecipadas e Rescisões por Mútuo Acordo.
A **primeira fase** deste **programa**, que decorreu no último trimestre de 2020 e visava reformas antecipadas e rescisões por mútuo acordo finalizou a 31 de dezembro de 2020, com **235 Colaboradores** (124 reformas e 111 rescisões por mútuo acordo). As medidas do programa incluíram um **conjunto de benefícios**, nomeadamente a **proteção da saúde** e a **proteção no desemprego.**
Por forma a proporcionar as melhores condições e suporte aos Colaboradores, o Banco Montepio solicitou ao Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) o **alargamento da quota para efeitos de elegibilidade para proteção social no desemprego** até ao **limite de 400 trabalhadores**.
No decurso do ano de 2020 o Banco deu início a um trabalho de sistematização e definição de uma estratégia e enquadramento da área de *Employer Branding & Talent Acquisition*, de modo a garantir a captação e retenção de talento, bem como elevar os níveis de motivação e de *engagement* dos seus Colaboradores.
Salienta-se a realização do "Programa de *Trainees*", com a integração de 20 estagiários, num programa que permite três rotações por áreas distintas, incluindo a área comercial; bem como o programa de Estágios de Verão, com a integração de 12 Estagiários em diversas áreas. Ambas as iniciativas contribuem para a visibilidade do Banco Montepio enquanto entidade empregadora.

Gestão de Activos

A estrutura da Montepio Gestão de Activos é composta por um quadro de 13 colaboradores, com elevado grau de especialização técnica (a quase totalidade com formação académica ao nível de licenciatura – pré 1995), com muito baixo nível de rotação e com uma antiguidade de destacar, apresentando uma repartição paritária em termos de género.

Residências Montepio

O ano de 2020 caracterizou-se, em matéria de Gestão de Pessoas, pela consolidação de procedimentos, captação de Talentos para a abertura da Unidade de Albergaria-a--Velha, que ocorreu em plena pandemia e para resposta às necessidades locais do Serviço Nacional de Saúde em fazer transitar doentes dos hospitais para camas de retaguarda, libertando camas para doentes COVID. O recrutamento nesta zona geográfica e nesta época colocou grandes desafios, nomeadamente pelo impacto da doença nos potenciais e atuais colaboradores, reforçando a escassez dos mesmos e a concorrência com um setor fabril forte que recruta na mesma base da Residências.
Quanto ao primeiro desafio, a empresa recorreu ao estabelecimento de parcerias locais com instituições públicas

e grupos sociais de intervenção para ampliar a sua base de recrutamento, e posteriormente à admissão disponibilizou todas as ferramentas constantes do plano de contingência COVID-19 aos colaboradores, no sentido de reduzir o risco de infeção. A concorrência industrial local obrigou ao ajustamento dos horários de trabalho da(o)s Ajudantes de Ação Direta (AAD) para retenção destes profissionais.
O recrutamento de profissionais de saúde constituiu um dos maiores desafios de 2020, atenta a captação que o Estado realizou para as *task forces* associadas ao atendimento, testagem e vacinação COVID-19. O recurso a prestação de serviços foi a ferramenta que permitiu responder razoavelmente às necessidades de profissionais de saúde, para cumprir com os rácios definidos legalmente para o funcionamento das Unidades, sobretudo as da Rede Nacional de Cuidados Continuados e Integrados (RNCCI). Registou-se a necessidade de flexibilizar o número de horas aceites para prestação de serviços, reforçar a ligação com estabelecimentos de ensino de Enfermagem, reforçar as equipas de AAD para apoio à Enfermagem, alterar a política salarial desta categoria profissional, entre outras iniciativas.
Durante um período substancial do ano as equipas trabalharam em espelho, em turnos de 12 horas. Foi dada particular atenção ao reforço das equipas da Unidade onde surgiu surto COVID-19.

2. FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

120 169
horas de formação*

3 716
formandos*

22
horas por colaborador*

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.

	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Montepio U LIve	2020
N.º ações de formação	A formação frequentada pelos colaboradores da Associação Montepio foi integrada do Banco Montepio	232	171	22	24	6	3 192	1	3 642
Presencial		49	15	0	6	2	3 192	1	3 263
E-learning		183	156	22	18	4	0	0	379
N.º horas de formação		101 553	16 583	282	750	230	751	40	120 169
N.º participantes		2 947	576	15	72	8	90	1	3 716
Horas por colaborador		34	29	13	2	29	8	40	22
Colaboradores abrangidos por formação		89%	66%	48%	ND	40%	ND	50%	-

Banco Montepio

Academia Montepio

A Academia Montepio, pilar estratégico e crítico de valorização das pessoas do Banco Montepio, promoveu um conjunto de programas e iniciativas que contribuíram para o desenvolvimento e o alinhamento dos Colaboradores da Instituição com o Modelo de Gestão Integrada de Talento.
A estrutura deste modelo foi alvo de revisão no que concerne à sua conceptualização e modelo de governo, tendo em vista o alinhamento com as atuais opções estratégicas do Banco de melhoria da capacidade de resposta a várias necessidades específicas identificadas.
A pandemia de COVID-19 determinou que diversos programas, inicialmente previstos serem lecionados em regime presencial, tivessem de ser ajustados e passados para ensino à distância.

No que diz respeito aos temas de natureza regulamentar, é de salientar:

- A realização do Curso de Conformação para Mediadores de Seguros e de Resseguros, conforme o Novo Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (RJDSR);
- A realização do curso de formação sobre a temática dos Serviços Mínimos Bancários;
- A manutenção do plano de iniciativas sobre Cibersegurança;
- A continuidade da realização de iniciativas, por forma a dar resposta a obrigações legais e a compromissos assumidos com entidades de supervisão, nomeadamente sobre a Comercialização de Crédito Hipotecário, a Formação Contínua sobre a Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros II, o Conhecimento da Nota de Euro e o Conhecimento da Moeda Metálica de Euro.

Após a realização de um trabalho exaustivo de identificação de necessidades e de desenvolvimento junto dos Colaboradores da rede comercial, lançaram-se as bases para o arranque em 2021 de programas direcionados, e manteve-se o percurso de consolidação do Modelo 3D – sistema de gestão de desempenho do Banco Montepio –, cujos resultados revelam uma adesão transversal dos Colaboradores ao processo anual e demonstram o seu empenho e envolvimento no processo de reflexão.
Fruto do processo de revisão do modelo realizado no ano de 2019, em 2020 foi adicionada a componente de avaliação de objetivos quantitativos para a gestão do desempenho ao longo do ano, o que se espera venha a contribuir para um maior alinhamento de toda a organização.
No sentido de continuar o percurso de desenvolvimento de um sistema integrado de gestão de talento realizou-se o projeto piloto de gestão de potencial, o que permitiu dar os primeiros passos no sentido da implementação de um processo anual de revisão de talento.
Cerca de 132 Colaboradores do Banco Montepio realizaram um *assessment online*, seguido de sessões de *feedback* individuais para devolução e interpretação dos resultados obtidos, a partir das quais foram definidos Planos de Desenvolvimento Individuais e assegurada formação às respetivas chefias.

Capital Humano e Formação

Ao longo do ano 2020, o Banco Montepio manteve o seu empenho na adoção de medidas para a consciencialização dos seus Colaboradores no que diz respeito a práticas que promovam uma conduta em conformidade com a legislação em vigor, mesmo perante o contexto atípico relacionando com a pandemia de COVID-19.
Apesar das circunstâncias, o foco ao longo do ano de 2020 consistiu em garantir que as iniciativas relacionadas com a adoção de comportamentos e condutas de risco e a formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção permanecesse em destaque e não sofresse uma interrupção.
Apesar da diminuição do número de ações organizadas e do número global de horas de formação no ano de 2020, o Banco Montepio abrangeu 1 834 Colaboradores num total de 416 horas de formação em temas relacionados com a "Ética, Código e Dever de Conduta", 267 horas de formação sobre "Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo" e 703 horas sobre "Sensibilização em Cibersegurança", tendo privilegiado metodologias remotas e à distância.

Ações de formação em 2020	N.º Ações	N.º Horas de Formação	N.º Colaboradores Abrangidos
Programa Mentoria Mulheres Montepio	3	10	5
Continuidade de Negócio	9	51	50
MoneyGram - Prevenção de Fraudes	9	28	18
Sustentatibilidade - Grupo Montepio	7	295	34
Ética, Código e Dever de Conduta	22	416	93
Bem-Estar, Saúde e Segurança	3	4	4
Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financimento ao Terrorismo	16	267	97
Sensibilidade em Cibersegurança	9	703	1 488
Sensibilização Primeiros Socorros, Combate a Incêndios e Evacuação	1	79	45
Total	**79**	**1 853**	**1 834**

Lusitania

Durante o ano de 2020, a atividade de formação desenvolveu-se apenas para colaboradores da Lusitania. Com as limitações decorrentes da situação de pandemia não foi possível desenvolver ações de formação para mediadores, tendo, no entanto, intensificado, a formação de colaboradores em regime de *e-learning*.

Cursos e ações formativas em *e-learning* e presenciais realizados para colaboradores	576 formandos, em 171 ações -15 presenciais - num total de 16 583 horas.

Lusitania Vida

A Lusitania Vida apresenta um quadro de 32 trabalhadores em 2020, tendo continuado o seu esforço de formação contínua e atualização de conhecimentos dos seus colaboradores. Neste ano realizaram-se diversas ações de formação, que envolveram 22 formandos colaboradores. As ações de formação foram as seguintes:

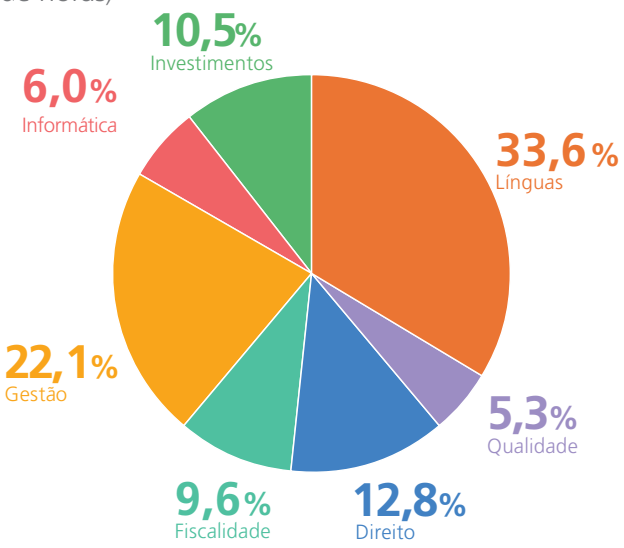
Atuariado	Ciclo avançado de seguros de vida	Prevenção e Branqueamento de Capitais	IFRS 17	Regulamentação e proteção de dados	Técnicas de subscrição de seguros

Um dos impactos da pandemia, neste ano de 2020, foi a suspensão de todas as ações de formação junto da rede de mediação da Companhia.

Futuro

A pandemia SARS-CoV-2 (COVID-19) veio mudar o paradigma laboral e, com a primeira declaração do estado de emergência, a adoção do regime do teletrabalho foi obrigatória, tendo-lhe sido dado cumprimento nas áreas em que tal se revelou possível e que correspondeu a cerca de 90% dos casos.
Face a necessária adequação à modalidade de trabalho por via remota, foram implementados os processos tecnológicos para permitir o acesso dos colaboradores ao seu posto de trabalho e adquirido diverso equipamento adicional para suprir algumas carências por parte de alguns colaboradores.
Foram também implementadas medidas com vista a minimizar a exposição dos trabalhadores a potenciais riscos de contágio, reforçando-se a higienização e limpeza das instalações.
A formação profissional dos Colaboradores da Futuro é anualmente planificada de forma a garantir melhoria de competências para o desempenho cabal de funções e para a manutenção dos padrões de qualidade de serviço a que habituámos os nossos Clientes.
Foram realizadas um total de 750 horas de formação que envolveram 70% dos colaboradores da empresa. A Futuro encerrou o ano com um quadro de pessoal de 33 profissionais
A formação em língua inglesa, extensível a todos os efetivos da Futuro, foi a área que mereceu maior investimento de formação no último ano, tendo sido ministrada em horário laboral nas instalações da Sociedade até ao surgimento da pandemia e posteriormente com a adaptação de processos à nova realidade, com recurso ao formato *online*.
Nas matérias relacionadas com as áreas de gestão e qualidade, têm vindo a ser reforçadas as competências dos colaboradores, nomeadamente em temas como a Gestão da Qualidade e a Gestão de Risco e Controlo Interno.
Em matérias regulatórias e de cumprimento, investiu-se na formação transversal a todos os efetivos, com destaque para a temática de prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e no cumprimento do Novo Regime Jurídico dos Fundos de Pensões.
No âmbito dos conhecimentos na área financeira e investimentos, a Futuro reforçou as competências dos colaboradores, nomeadamente em matérias de fiscalidade, taxonomia e gestão de investimentos, com destaque para temática do investimento sustentável, responsável e inclusivo.
Ainda no âmbito da valorização das competências académicas existe na empresa, abertura a financiamento de Pós-graduações e Mestrados.
Refira-se que a Formação de Pessoal é uma das áreas mais bem cotadas nos inquéritos de Clima Organizacional realizados bianuais na Futuro, indicativo da valorização que os colaboradores atribuem à formação.
As horas de formação realizadas durante o ano incidiram sobre os seguintes temas (distribuição considerando o número de horas de formação): Línguas: 33,6%, Gestão: 22,1%, Direito: 12,8%, Investimentos: 10,5%, Fiscalidade: 9,6%, Informática: 6,0% e Qualidade: 5,3%.

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



Em termos de apoio e intercâmbio com a Universidade, a empresa recebe anualmente estagiários, e seguindo esta prática admitiu para estágio uma pessoa com formação na área de Contabilidade.
A iniciativa tem como objetivo auxiliar os jovens a ingressar no mercado laboral e é praticada desde o ano de 2007.
A contribuição para os objetivos de desenvolvimento sustentável faz-se disponibilizando aos colaboradores a oportunidade de obter a formação de que necessitam.

3. DESEMPENHO

3 467
Colaboradores avaliados

Em 2020, e dado o contexto sanitário, o Grupo Montepio deu especial atenção à Gestão de Recursos Humanos, proporcionando os meios necessários para que fosse possível o desempenho das funções em condições de segurança.

Banco Montepio

Reconhecimento do mérito e benefícios
O reconhecimento do desempenho e a promoção de uma cultura de meritocracia constituem, no plano da gestão das pessoas, grandes apostas, tendo sido desenvolvidas em 2020 algumas linhas programáticas (ao nível das políticas e regulamentos), de modo a estabelecer um conjunto de princípios e um quadro orientador para uma atuação criteriosa, equilibrada e responsável.
Neste âmbito, o Banco Montepio procurou gerir da melhor forma os instrumentos que tem à disposição, quer em processos de atualização salarial, quer de progressão de carreira, quer ainda na atribuição de incentivos, destacando-se, em 2020, a distribuição de um incentivo a toda a rede comercial de retalho.

Gestão do Potencial e do Desempenho
Em 2020, o Banco Montepio deu continuidade ao desenvolvimento das diversas partes constituintes do futuro sistema integrado de gestão de talento. O modelo de avaliação e gestão do desempenho – Modelo 3D - revelou indicadores que manifestam a sua consolidação de uma forma transversal na organização. Realizou-se, ainda, o Projeto Piloto de Gestão de Potencial para um grupo de 132 Colaboradores.
O ano de 2020 evidenciou o percurso de consolidação do Modelo 3D como o modelo de gestão e avaliação de desempenho, tendo sido adotado por toda a organização, o que ficou expresso pela taxa de participação de 100% dos Colaboradores do Banco Montepio. O ciclo de 2020 já contemplou uma avaliação mista, com base em objetivos e competências, fruto do projeto de revisão feito no ano anterior, e manteve-se o reforço e incentivo à promoção de conversas de *feedback* entre Chefias e Colaboradores.

Igualdade de Género
Mantendo o compromisso e a preocupação com a temática e ODS 5, a Igualdade de Género, o Banco Montepio projetou para 2020 a organização de um novo Encontro de Mulheres Montepio, o qual não foi possível realizar devido aos constrangimentos e limitações relacionadas com a crise pandémica. Adiado para 2021, o Banco Montepio prevê a realização do novo Encontro de Mulheres Montepio em formato digital.
Apesar das circunstâncias, realizou-se a 2.ª Edição do Programa de Mentoria, que contou com a participação de 56 Colaboradores. Espera dar-se início à 3.ª Edição do Programa de Mentoria durante o ano de 2021, aberto pela primeira vez a qualquer Colaborador do Banco Montepio, reforçando assim os princípios de diversidade e inclusão que se pretende fomentar na organização.

Lusitania

Em 2020, todos os colaboradores da Lusitania 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.

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 Montepio

A empresa monitorizou a aplicação e repercussões da aplicação da nova Política Retributiva, iniciada em janeiro, com o grupo profissional que constitui a vasta maioria da sua força de trabalho intensiva – Ajudantes de Ação Direta. O mesmo decorreu sem sobressaltos, permitindo à organização diferenciar-se no mercado. A área de Gestão

de Pessoas apoiou os gestores locais das equipas na gestão dos impactos da aplicação desta política, nomeadamente no que toca à gestão de turnos.
A empresa prosseguiu a extensão da análise das práticas salariais, a outros grupos profissionais e monitorizou a respetiva aplicação e repercussões da nova Política Retributiva. O mesmo decorreu sem sobressaltos, permitindo à organização diferenciar-se no mercado.
A área de Gestão de Pessoas apoiou os gestores locais das equipas na gestão dos impactos da aplicação desta política, nomeadamente no que toca à gestão de turnos.
Foi implementado um plano de reuniões semanais, via Teams, com todas as Direções Técnicas das Unidades, Administrador Executivo e equipas de gestão da sede – Financeira e Compras, Recursos Humanos, Comercial, Auditoria Operacional, Manutenção e Obras. O mesmo foi reproduzido para as equipas de Direção Clínica das Unidades, com a dinamização pela Unidade de Planeamento, Controlo e Auditoria Clínica.

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 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 2020, 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, conforme se observa no quadro infra.
A Responsabilidade Social interna do Grupo Montepio desenvolve-se, também, através dos Serviços Sociais, uma área que pretende dar respostas às necessidades dos colaboradores, impactando benefícios aos próprios e respetivas famílias.
Considerando o foco dos Serviços Sociais, e tendo em consideração as medidas impostas às organizações e às pessoas no âmbito da pandemia de COVID-19, a partir de março foi necessário reajustar toda a dinâmica prevista. Não obstante as adversidades e restrições existentes decorrentes do contexto pandémico com que o país se deparou, foi possível manter e realizar algumas dinâmicas previstas.
Durante o 2020, os refeitórios de Alfragide e Castilho 5, em Lisboa, mantiveram-se sempre em funcionamento. O mesmo não se verificou com os refeitórios da Rua do Almada - Porto e da Rua Garrett 47 - Lisboa, que encerraram na primeira fase do confinamento geral, mais concretamente nos meses de março e abril de 2020.
Durante o período de confinamento, que se viveu no início de 2020, os Serviços Sociais apostaram em atividades de carácter digital, como os *workshops*, formações e concursos. No período que se sucedeu, de desconfinamento até ao final do verão de 2020, a prioridade dos Serviços Sociais alterou-se, privilegiando as atividades ao ar livre, as dinâmicas em família (por exemplo, visitas ao Zoo Lisboa e V. N. Gaia, Zoomarine e Badoca Park) e a criação e manutenção de parcerias com entidades de referência no que respeita às atividades com os mais jovens, como as colónias de férias e os acampamentos. Na área da cultura, as visitas em família foram o foco principal. Destacam-se as exposições (por exemplo, Harry Potter e Lego), os espetáculos de teatro e música, assim como a disponibilização de mais de 2 500 livros para leitura, de forma gratuita, disponíveis na Biblioteca dos Serviços Sociais.
Os Serviços Sociais procuraram, ainda, acrescentar benefícios através da celebração/atualização de protocolos de interesse, nomeadamente na área das telecomunicações e da saúde, como é o caso das farmácias e clínicas.
O final do ano ficou marcado pela aprovação do subsídio de apoio escolar, que teve um incremento das verbas, bem como, a organização de iniciativas relacionadas com a época natalícia. Num ano atípico, foram realizados dois espetáculos *online*, diversos *workshops* nas redes sociais, bem como entregues mais de 2 000 prendas e sacos de doces aos filhos e enteados de Colaboradores com idades dos 0 aos 12 anos, inclusive.

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 Antigripal; • 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 (Residências).
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 Montepio); • Oferta de Espetáculos, Cultura, Festivais e Viagens; • Renovação e reabilitação dos espaços de utilização pessoal dos colaboradores, nomeadamente, vestiários, quartos de banho e espaços de refeição (Residências Montepio); • 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.: comparticipação 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 Montepio); • Desenvolvimento de competências pessoais através da realização de programas de *coaching* para gestores de topo (Residências Montepio); • 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

107
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.
Em 2020, no contexto de pandemia, para além dos usuais módulos de formação, de que são exemplo "Trabalhar com Saúde e Segurança" e "Averiguação de Acidentes de Trabalho", foram proporcionadas aos Colaboradores ações de formação sobre segurança e saúde no trabalho, com o objetivo de facilitar o dia a dia em trabalho remoto: "*Stay Healthy When Working Remotely*", "Do *stress* ao Bem-Estar", "Como Controlar a sua Preocupação", etc.
A monitorização dos acidentes pelos técnicos da área da Saúde do Trabalho resultou no adequado apoio clínico, tendo ocorrido, em 2020, 29 acidentes de trabalho que resultaram em baixa no Banco Montepio, 9 na Lusitania, 1 na Futuro, e 68 nas Residências Montepio.

Banco Montepio

A monitorização permanente do evento pandémico e a resposta operacional à evolução epidemiológica da COVID-19 entraram em vigor em março de 2020, permanecendo ativas em 31 de dezembro de 2020.
O objetivo do Banco Montepio foi o de garantir que, mesmo em situação de pandemia, os seus locais de trabalho continuavam com níveis elevados de segurança e saúde, promovendo, simultaneamente, o bem-estar físico e psicológico e a manutenção dos níveis de produtividade.
Das iniciativas realizadas em 2020, destacam-se:

- **Programa de assistência a Colaboradores (Linha de Apoio Permanente)**, em parceria com a Pulso Europe Portugal. O Banco Montepio disponibilizou uma Linha de Apoio Permanente, 24 horas/7 dias por semana a todos os seus Colaboradores, para aconselhamento telefónico geral (questões relacionadas com os apoios da Segurança Social) e aconselhamento psicológico/pessoal e familiar personalizado;
- **Proteção aos Colaboradores incluídos no chamado Grupo de Risco;**
- **Ações diversas de Promoção da Saúde, no âmbito do tema Covid-19,** incluindo:
  - Regras de segurança e prevenção individuais;
  - Documentos de apoio ao regime de teletrabalho e boas-práticas no teletrabalho;
  - Regras na utilização dos refeitórios dos serviços centrais, em tempo de pandemia;
  - *Booklet* de apoio para retorno ao escritório;
  - Desconfinar, descontrair, mas sem nunca esquecer de manter os cuidados de proteção, incluindo em tempo de férias;
  - Regras de segurança individual nos balcões.

Em 2020, perante dificuldades alheias ao Banco Montepio, relacionadas com o contexto de pandemia de COVID-19, não foi possível realizar a habitual Campanha Anual de Vacinação gratuita contra a gripe sazonal.

2.ª Edição Da Semana Do Bem-Estar Realizada Em Formato Híbrido

O Banco Montepio realizou a 2.ª edição da "Semana do Bem-Estar", iniciativa dedicada a estimular uma cultura de saúde e bem-estar para todos os Colaboradores do Grupo Montepio, que se realizou de 12 a 16 de outubro de 2020. A semana, organizada por uma equipa multidisciplinar incluindo a Saúde e Segurança no Trabalho, a Comunicação Interna e Cultura Organizacional e os Serviços Sociais, contou com dezenas de *workshops* digitais e ações presenciais por todo o país, e registou mais de 500 participações.
O encerramento da 2.ª edição da Semana do Bem-Estar foi comemorado com um concerto digital de Miguel Gameiro, no Instagram da Associação Montepio (@ammontepio), inicitiva que contou com cerca de 850 visualizações e 5 600 interações.



FLEXIBILIDADE DE TRABALHO

A mudança imposta de regime de teletrabalho ditou a necessidade de transformação do local de trabalho e o redesenho da relação laboral. Em resposta, o Banco Montepio criou o Programa CONSIGO, um programa de flexibilidade de trabalho assente em três pilares e nove medidas:

- **(consigo) mais tempo para mim**, onde se incluem os dias de férias extra, licenças com vencimento parcial e licenças sem vencimento;
- **(consigo) trabalhar à minha medida**, onde se incluem o teletrabalho, o horário flexível ou contínuo e a redução do tempo de trabalho;
- (**consigo) uma nova etapa na minha vida**, com medidas de *phasing out* e apoio para projetos de empreendedorismo.

O lançamento do programa está previsto para o início do segundo trimestre de 2021.

Lusitania

No ano de reporte, em consequência da pandemia, os exames médicos ficaram suspensos entre meados de março e início de setembro. No total do ano foram realizados 355 exames e em termos de medicina curativa foram efetuadas 350 consultas em Lisboa e 228 no Porto.

Futuro

A Futuro caracteriza-se desde o início da sua atividade pelo elevado grau de retenção dos seus Colaboradores.
Não é alheia a este facto a preocupação constante que tem havido por parte da organização em prestar boas condições de apoio ao nível da saúde e da sua segurança.
Para além do cumprimento rigoroso de todas as normas relacionadas com Higiene e Segurança no Trabalho, a Futuro oferece como benefício a todos os colaboradores, extensível ao seu agregado familiar, um seguro de saúde com boas condições, atestada pelas opiniões favoráveis recolhidas nos últimos inquéritos de ambiente organizacional.
A ligação ao Grupo Montepio proporciona ainda o acesso por todos os colaboradores aos serviços prestados pelos Serviços Sociais Montepio. Todos os serviços, regalias e benefícios pretendem contribuir para a melhoria do nível de vida dos associados e respetivas famílias, promovendo valores como a solidariedade, a igualdade, o humanismo, a ética e transparência e a felicidade.
Por fim, assinalar que desde 2019 a Futuro contratou o fornecimento de um Serviço de Corporate Wellness - Chair Massage, disponibilizado a todos os Colaboradores da empresa, semanalmente no local de trabalho, em sessões de 15 minutos, tendo cada colaborador direito a duas sessões por mês.
Trata-se de uma massagem que é realizada com a ajuda de uma cadeira especialmente concebida para o efeito e cujos principais benefícios se prendem com a redução do nível de *stress*, do aumento da energia, da diminuição da tensão muscular e do aumento do bem-estar físico e emocional.

COMUNICAÇÃO

Banco Montepio

Gestão Integrada Do Capital Humano

O Banco Montepio manteve durante o ano de 2020, em circunstâncias extraordinárias relacionadas com a pandemia de Covid-19, o seu empenho na adoção de medidas que vão ao encontro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovendo a boa saúde e o bem-estar, a educação de qualidade e o emprego digno e crescimento económico, bem como a igualdade de género.

Num ano em que o teletrabalho foi obrigatório em todo o território de Portugal, desde que as funções do trabalhador fossem compatíveis com o trabalho à distância, o Banco Montepio garantiu a segurança e assegurou as condições de teletrabalho para cerca de 1 400 Colaboradores.

O Banco Montepio manteve maioritariamente, em funcionamento, a sua rede de Balcões com sistema de atendimento condicionado. Para tal, a Instituição assegurou as condições de segurança individual para o atendimento comercial, que se manteve na linha da frente ao prestar um serviço essencial às Famílias e às Empresas portuguesas, e reforçou a necessidade de todos respeitarem as indicações das autoridades de saúde e as normas internas em vigor.

A Direção de Gestão de Pessoas (DGP) reinventou, ainda, a sua atividade em várias áreas-chave, cumprindo o objetivo de manter os Colaboradores seguros e conectados com a organização.

Cultura e Comunicação Interna

No domínio da cultura e comunicação interna, o ano de 2020 foi marcado pela necessidade de reforço dos canais de comunicação organizacional e de ajuste da forma de comunicar, o que motivou a criação de novos veículos de informação e de diversas iniciativas, entre elas: :

- *Newsletter* semanal, #JuntosàDistância;
- "*E-Coffee with the CEO*".

A *newsletter* #JuntosàDistância foi criada com o objetivo de preservar a coesão organizacional e manter um fluxo de informação constante e é composta por um editorial semanal, uma agenda de eventos internos, de negócio e motivacionais, e sugestões de atividades. O veículo de comunicação foi distinguido pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), no âmbito da iniciativa "Semana da Responsabilidade Social" com uma menção honrosa.

A iniciativa "*E-Coffee with the CEO*", lançada em abril de 2020, consiste num encontro virtual semanal entre o CEO e um grupo eclético de 6 Colaboradores que desempenham funções em diferentes áreas funcionais do Banco. Durante estes encontros são debatidos os vários desafios que são colocados à Instituição, entre eles, a nova realidade de colaboração e a visão e perspetivas para o futuro. Até 31 de dezembro de 2020, realizaram-se 28 sessões que originaram diversas medidas de melhoria no Banco.

INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE



oferecemos soluções de poupança, proteção e saúde

INVESTIR EM AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE

44
Projetos apoiados

719
Milhares de euros
em apoios concedidos

481
Milhares de euros afetos a apoios
concedidos para projetos próprios

Desempenho 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE					
Garantir a definição de uma política de sustentabilidade em cada entidade do Grupo delineada à luz da presente estratégia	Adoção de uma perspetiva de Grupo em matérias de desenvolvimento sustentável	Publicações do Comité de Sustentabilidade [#]	2	2	●
Promover o desenvolvimento da Associação Mutualista Montepio como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativa de referência da Economia Social	Reforço da Associação Montepio como promotora da capacitação da Economia Social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação [#]	5	11	●
		Projetos com avaliação de impacto [#]	25	15	●
		Projetos de promoção e avaliação de impacto (#)	25	15	●
	Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *startups* da Economia Social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	30	73	●
		Projetos inovadores e sustentáveis apoiados [#]	15	16	●
	Desenvolvimento e implementação de estratégias de comunicação orientadas à afirmação da marca e dos valores mutualistas, assim como à filiação associativa	Níveis de recordação e de notoriedade [%]	97	97	●
		Confiança na marca	7,89	7,89	●
		Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/promovidas pela Associação Montepio [%]	1 000 000	160 500	●
		Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	12 000 000	8 740 520	●
		Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade da Associação Montepio [#]	130	600	●
Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética	Assunção do papel predominante em matéria de educação financeira para crianças e para adultos	Ações presenciais de Educação Financeira [#]	4	Não realizado: Pandemia	●
Consolidar o papel da Fundação como parceira e financiadora social relevante	Assunção das funções de parceiro e investidor social	Valor Total dos apoios e financiamentos concedidos [€]	1 000 000	718 834	●
		Valor Médio dos apoios e financiamentos concedidos [€]	15 000	16 337	●
Assegurar a integração da sustentabilidade entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas	Investimento na divulgação e formação das diversas partes interessadas no domínio mutualista e na área da Responsabilidade Social	Artigos publicados sobre mutualismo e Economia Social (#)	13	0	●
		Artigos publicados sobre Responsabilidade Social (#)	1	1	●
		Participações sobre mutualismo e Economia Social em conferências	6	2	●
		Participações sobre Responsabilidade Social em conferências (#)	5	1	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS					
Valorizar as pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas diversas partes interessadas	Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Conteúdos de sustentabilidade no *site*	Manter	Realizado	●
		Criação de Fundo de Emergência de apoio a associados	0	Realizado	●
		Apoio a iniciativas de apoio à Comunidade no âmbito do combate à COVID	0	3	●
		Programa DAR – Desenvolvimento Ativo e Responsável: ações de voluntariado e criação de uma plataforma de entidades parceiras	Implementar	Adiado	●
COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR					
Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo	Programa de Voluntariado do Grupo	Voluntários (#)	1000	53	●
		Programas de Intervenção Social (PIS)	52	16	●
	Iniciativas de responsabilidade social conjuntas com o Grupo	Iniciativas e projetos de Responsabilidade Social com outras empresas do Grupo	6	6	●
Desenvolver uma cartografia da solidariedade	Identificação das boas práticas na Economia Social	Identificação e acompanhamento das boas práticas na Economia Social	15	19	●
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção	Projetos apoiados em parceria com outros investidores sociais	Projetos apoiados em parceria com entidades externas	6	6	●
Fortalecer a rede de parcerias externas e internas e promoção do tecido empresarial e da Economia Social	Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres	Parcerias com entidades congéneres e integração do Grupo Montepio em redes congéneres externas	8	7	●

[1] KPI = *Key Performance Indicator*
ND – Não definido

Principais iniciativas desenvolvidas

Em 2020, a Fundação manteve a sua Estratégia, delineada em torno de quatro linhas de orientação estratégica que enquadram o desenvolvimento da sua atividade.

LINHAS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DA FUNDAÇÃO

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.

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

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.

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

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.

Eficiência e impacto dos programas e dos projetos de responsabilidade social

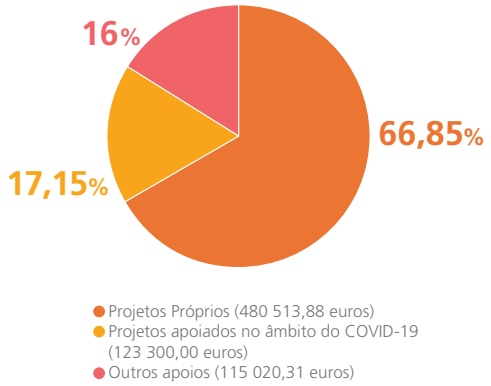
Face ao ano de 2019, registou-se uma diminuição tanto do valor total de apoios como no número de projetos apoiados. Esta diminuição da atividade reflete a redução da dotação orçamental concedida pela Associação Mutualista em 2020 (50% da dotação registada em anos anteriores). Ao longo do ano, deram entrada no Gabinete de Responsabilidade Social perto de duas centenas de pedidos de apoio espontâneos, dos quais 181 candidaturas ao

projeto Frota Solidária para atribuição na edição de 2021, e 7 candidaturas ao Prémio Voluntariado Jovem, tendo todos sido objeto de análise e resposta por parte da equipa.
Em 2020, foram concedidos apoios para o combate à COVID-19, mas o contexto não permitiu a realização de uma edição do programa FACES – Financiamento e Apoio para o Combate à Exclusão Social.
Ao longo do ano, a Fundação Montepio apoiou um total de 44 projetos/instituições a que correspondeu, em termos financeiros, um valor global concedido de 718 834,19 euros. Relativamente ao valor médio por projeto apoiado regista-se um ligeiro aumento, para 16 337,14 euros, comparativamente com o valor de 15 100,39 euros, verificado em 2019.
Do total de 44 projetos abrangidos pelo apoio financeiro da Fundação Montepio em 2020 (por via das receitas auferidas da dotação anual da Associação Mutualista Montepio, da Consignação Fiscal e da dotação do Banco Montepio por via do Cartão +Vida) houve 5 distritos que não foram contemplados.
A redução da dotação orçamental da Associação Mutualista bem como os apoios canalizados para o combate à COVID-19, não permitiram apoiar financeiramente grande parte dos apoios solicitados, facto que se refletiu na falta de presença direta da Fundação nalgumas zonas do País.
Salienta-se, no entanto, que apesar do peso atribuído à área da saúde com o combate à COVID-19, consequência natural da situação pandémica, se mantiveram as áreas de intervenção da Fundação, designadamente a Comunidade, a Deficiência, o Envelhecimento, a Infância e Juventude, a Capacitação e a Cidadania, trabalhadas através dos projetos próprios e dos projetos desenvolvidos em parceria.

Projetos próprios da Fundação

Em termos percentuais, os projetos próprios da Fundação consumiram em 2020 cerca de 66,85% do valor total dos apoios concedidos. É um valor inferior ao registado em 2019, ano em que os projetos próprios consumiram cerca de 82% do valor total dos apoios concedidos. Esta diferença justifica-se pela não realização do projeto FACES em 2020.
Por outro lado, uma parte significativa dos apoios concedidos, cerca de 17,15% foi alocada a iniciativas no âmbito da prevenção ao COVID-19. Os restantes apoios, cerca de 16%, foram aplicados noutros projetos e parcerias a que a Fundação deu continuidade em 2020, como é o caso do CRIDEM, do projeto Mobilidade Positiva, do projeto Cuidar Melhor promovido pela Associação Alzheimer Portugal, entre outros, que constituem áreas de intervenção trabalhadas pela Fundação em representação do Grupo, que se descreveram no destaque dos Projetos em Parceria.

Comparação entre os valores afetos a projetos próprios, projetos apoiados no âmbito do COVID-19 e outros apoios



O quadro seguinte pretende demonstrar a relação existente entre as receitas recebidas e a atividade realizada pela Fundação.

DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE APOIOS POR RECEITA ORÇAMENTAL

Apoios Concedidos Pela Fundação	Nº de projetos	Objetivo	Valor (em euros)
No âmbito da receita orçamental proveniente da Consignação Fiscal recebida em 2019 + parte da receita orçamental anual concedida pela Associação Mutualista Montepio	**15**	Frota Solidária	475 013,88
	4	Prémio Voluntariado Jovem	5 500,00
No âmbito de parte da receita orçamental anual concedida pela Associação Mutualista Montepio	**3**	Projetos apoiados no âmbito do COVID-19	123 300,00
	18	Outros projetos	97 656,35
No âmbito da receita orçamental concedida pelo Banco Montepio	**4**	Instituições clientes apoiadas no âmbito do Cartão +Vida	17 363,96
	Total 44		**718 834,19**

Projeto Frota Solidária

A Frota Solidária é um dos projetos mais emblemáticos da Fundação Montepio, cujo objetivo último é o de contribuir para uma sociedade mais inclusiva, coesa e solidária, através da atribuição de viaturas adaptadas a Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

FROTA SOLIDÁRIA
SUPERAR OBSTÁCULOS

Esta iniciativa concretiza-se numa cadeia de valor empenhada, articulada e orientada à promoção da inclusão e redução das desigualdades sociais, e envolve os contribuintes, através da consignação fiscal; a Fundação Montepio enquanto entidade promotora, financiadora e distribuidora das viaturas, a seguradora Lusitania, que oferece a primeira anuidade do seguro automóvel, a empresa Auto Ribeiro, que adapta e transforma as viaturas, e as IPSS beneficiadas que atuam junto dos públicos mais vulneráveis.
Através da atribuição de viaturas adaptadas a IPSS, a Fundação Montepio responde ao objetivo de "redução das desigualdades" fixado pelos Objetivos do Desenvolvimentos Sustentável, contribuindo para uma sociedade mais coesa e solidária, para a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais oferecidas pelas IPSS e para a redução do isolamento da população.





Este projeto, implementado em 2008, destina-se a IPSS que trabalham com públicos vulneráveis, em especial pessoas portadoras de deficiência, crianças e jovens, pessoas idosas e população económica e socialmente desfavorecida, e surge, este ano, totalmente alinhada com as preocupações ambientais.
Nesta 13.ª edição da Frota Solidária, que recebeu 282 candidaturas, foram atribuídas 15 viaturas adaptadas a igual número de IPSS, das quais 14 viaturas híbridas e 1 totalmente elétrica. Deste modo, a Fundação Montepio, através deste projeto de cariz prioritariamente social, contribui também para a redução do impacto ambiental. Foi dada prioridade à escolha de veículos movidos por fontes de energia mais ecológica, os quais, para além de se tornarem mais amigos do planeta, também usufruem de benefícios fiscais e de redução de custos de combustível.



Desde 2008 e 13 edições o projeto já assegurou a entrega de 238 viaturas, através de uma seleção de candidaturas que procura garantir uma distribuição geográfica adequada, mas também critérios de equidade suscetíveis de satisfazer necessidades distintas e de reconhecimento do mérito e da qualidade da intervenção assegurada por cada uma da IPSS beneficiadas.
Este ano, as 15 viaturas foram, quase na sua totalidade entregues em Lisboa em dezembro de 2020, e beneficiaram as seguintes instituições:

INSTITUIÇÕES BENEFICIADAS COM A FROTA SOLIDÁRIA EM 2020

Entidade	Distrito	Área	Valor (em euros)
Santa Casa da Misericórdia de Vagos	Aveiro	Comunidade	31 252,38
Associação de Solidariedade Social Nossa Senhora do Mar	Beja	Envelhecimento	31 252,38
Centro Social Paroquial de S. Lázaro	Braga	Comunidade	31 252,38
ENGENHO - Associação Desenvolvimento Local do Vale do Este	Braga	Comunidade	31 252,38
Centro Social Nossa Senhora das Neves de Malpica do Tejo	Castelo Branco	Envelhecimento	31 252,38
Santa Casa da Misericórdia de Boticas	Vila Real	Comunidade	31 252,38
Centro Social Quinta do Monterroso da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de S. Romão	Guarda	Envelhecimento	31 252,38
AMITEI - Associação de Solidariedade Social de Marrazes	Leiria	Envelhecimento	31 252,38
Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canavezes	Porto	Comunidade	31 252,38
Associação Nomeiodonada IPSS - Kastelo	Porto	Comunidade	31 252,38
Centro de Reformados e Idosos do Vale da Amoreira	Setúbal	Comunidade	31 252,38
Centro Social Paroquial de Deão	Viana do Castelo	Comunidade	31 252,38
Associação de Solidariedade Social, recreativa e desportiva da freguesia de Vila Chã de Sá	Viseu	Comunidade	31 252,38
CERCIGUI - Cooperativa Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Guimarães	Guimarães	Deficiência	31 252,38
Patronato Nossa Senhora da Bonança	Viana do Castelo	Infância e Juventude	37 480,56

Prémio Voluntariado Jovem

O Prémio Voluntariado Jovem é uma iniciativa que concretizou, este ano, a sua 10.ª edição, e que visa potenciar o trabalho entre entidades da Economia Social, do setor público e privado, incentivando a participação, a partilha de práticas, olhares e saberes entre jovens e entre organizações de vários pontos do país.
De forma a adaptar-se ao contexto pandémico, em 2020 o Prémio Voluntariado Jovem Montepio realizou-se maioritariamente, *online*.
Foram apresentados 7 projetos de intervenção social local, elaborados por jovens residentes em comunidades de partes distintas do país (Porto, Lisboa e Évora e Faro).

Os 7 projetos foram avaliados por um júri constituído por elementos maioritariamente externos e que representavam as seguintes entidades: Associação Mutualista Montepio, Fundação Montepio, Centro Português de Fundações, Confederação Portuguesa de Voluntariado, Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão, e GRACE.

Foram apresentados os seguintes projetos:

Projeto	Entidade	Distrito
A importância da Saúde Mental	Escola Associação 31 de janeiro	Lisboa
Campanha de recolha de bens e de sensibilização para a causa animal	Escola Associação 31 de janeiro	Lisboa
Horta comunitária na Escola 31 de Janeiro	Escola Associação 31 de janeiro	Lisboa
Atividade ambiental na praia das Avencas	Escola Associação 31 de janeiro	Lisboa
O Meu Bairro Decide - Orçamento Participativo da Quarteira	Associação Akredita em Ti	Faro
Voluntariado à Janela	Marca – Associação Desenvolvimento Local	Évora
Pegadas do Passado	Centro Social do Soutelo	Porto



A entidade vencedora foi a Associação Akredita em Ti, da Quarteira, com o projeto "O Meu Bairro Decide – Orçamento Participativo da Quarteira".
Este projeto é um instrumento de participação direta e ativa dos cidadãos na decisão política.
É um processo verdadeiramente deliberativo que confere poder de decisão direto aos cidadãos. Através desta iniciativa, os moradores têm a oportunidade de decidir como investir determinada quantia do projeto no Bairro da Abelheira e Amendoeira.
Esta iniciativa será organizada pelos três jovens voluntários sob orientação e formação de profissionais da Associação Juvenil Akredita em Ti e de outra entidade parceira, a Associação Oficina de Planeamento e Participação.

Este projeto confere a responsabilidade de participação aos moradores nas respetivas Assembleias e concede-lhes o poder de apresentar projetos que serão submetidos a votação.
O modelo pretende que os moradores apresentem propostas e que se mobilizem e ajudem na concretização das mesmas. Devem apresentar, discutir e votar projetos que beneficiem toda a comunidade. As propostas consideradas elegíveis são transformadas em projetos, com a indicação do respetivo orçamento, local de implementação e prazo previsto para execução.
Relativamente a esta edição do Prémio Voluntariado Jovem, houve ainda duas entidades segundas finalistas *ex aequo*: O Centro Social do Soutelo, com o projeto "Pegadas do Passado" e a Marca – Associação de Desenvolvimento Local com o projeto "Voluntariado à Janela".
A aplicabilidade e operacionalidade dos três projetos vencedores serão acompanhadas nos respetivos territórios pelos dinamizadores locais do Montepio.
Foi ainda atribuído, a título excecional, um donativo à Associação Escola 31 de janeiro, que embora não tenha visto nenhum quatro projetos apresentados selecionado, pretende proceder à implementação dos mesmos.

PROJETOS APOIADOS NO ÂMBITO DO COMBATE À PANDEMIA COVID19

A Fundação Montepio concedeu um apoio financeiro ao **CEiiA – Centro de Engenharia para o Desenvolvimento do Produto**, para o desenvolvimento do projeto ATENA, que consiste no desenvolvimento e produção de ventiladores Atena V1, a doar aos hospitais portugueses.
A primeira fase do projeto consistiu na produção e doação de 100 ventiladores a hospitais portugueses, e foi apoiada por mecenas como a Fundação Montepio, a Fundação La Caixa / BPI, a REN, a Fundação Calouste Gulbenkian, a Família Américo Amorim, a FLAD, a Cotesi, a EDP, entre outros. Das primeiras 100 unidades produzidas para os hospitais portugueses, já foram distribuídas cerca de 20 unidades, entre o Hospital das Forças Armadas do Porto e de Lisboa, a Casa da Saúde da Boavista, o Hospital do Médio-Tejo e o Hospital de Braga.
De salientar que esta iniciativa, apoiada por vários mecenas, já permitiu a produção de mais 100 ventiladores que foram exportados para o Brasil. No sentido de valorizar socialmente o conhecimento e a tecnologia desenvolvidos neste projeto, reduzindo os impactos sociais provocados pela pandemia, o CEiiA assinou um protocolo com o Banco Alimentar para doar uma percentagem das receitas associadas às vendas do Atena para fora de Portugal, tendo



já efetuado uma primeira entrega no valor de 34 626,00€ que permitiu assegurar 170 424 refeições na Rede de Emergência Alimentar.
Ainda no âmbito do COVID, a Fundação concedeu um apoio financeiro à iniciativa promovida pela **Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS)** e pela **Associação Portuguesa de Mutualidades/ RedeMut**, destinada à aquisição urgente de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para seniores, pessoas com deficiência ou em situação de sem-abrigo em instituições de solidariedade.
Também no contexto pandémico foi atribuído um donativo à **EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza** para aquisição de *kits* de prevenção e proteção contra a COVID-19. Esta iniciativa, intitulada Campanha SOS Comunidades Ciganas, permitiu apoiar um total de 184 famílias em situação de extrema vulnerabilidade, dos distritos de Bragança, Vila Real, Viseu e Leiria.

PROJETOS DESENVOLVIDOS EM PARCERIA

O **CRIDEM – Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual** é uma iniciativa de expressão nacional promovida pela APPACDM do Porto desde 1991. A 16.ª edição teve início em 2020 e prosseguirá até final de 2021, com o apoio relevante e solidário da Fundação Manuel António da Mota e da Fundação Montepio, e o Alto Patrocínio de S. Ex.ª O Presidente da República.

A principal motivação do CRIDEM é dar destaque social e reconhecimento pessoal e institucional à imensa criatividade destes artistas, em prol da valorização do trabalho incansável, mas convicto, das instituições portuguesas que deles cuidam, assegurando-lhes um quotidiano de qualidade.
Na edição de 2020 compareceram 60 instituições, através de 205 obras repartidas em cinco categorias: Pintura, Desenho, Escultura, Têxteis e Outras Expressões, demonstração do carinho que sentem pelo evento, e certificação do impacto positivo que o mesmo tem para a motivação dos artistas e dos ateliers criativos onde se expressam.
O primeiro prémio CRIDEM foi atribuído à ASTA - - Associação Socio Terapêutica de Almeida, tendo o segundo premio sido atribuído à CAID - Cooperativa de Apoio à Integração do Deficiente e o terceiro ao Instituto Condessa de Rilvas pertencente à Santa Casa da Misericordia de Lisboa.



Todos os trabalhos estiveram em exposição, que abriu ao público (cumprindo as necessárias regras que a pandemia exige) no dia 3 de dezembro, no Porto, e estarão expostos também na atmosfera *m* de Lisboa em 2021.
A «cerimónia virtual» de inauguração da exposição teve o testemunho das instituições organizadoras e das principais vencedoras, a que acresceu o testemunho do Senhor Presidente da República (que inaugurara a exposição em 2018) e que não quis deixar de se associar a este novo modelo.



O projeto Solução **Mobilidade Positiva**, desenvolvido em parceria com a Fundação Montepio, a Fundação Manuel António da Mota e a empresa Mobilidade Positiva, constitui uma resposta integrada que identifica, projeta, implementa, executa e gere soluções no âmbito de apoio/ajudas técnicas e de mobilidade e acessibilidade na esfera habitacional, proporcionando a pessoas individuais, com necessidades específicas, uma melhoria da sua qualidade de vida.
No ano de 2020 foram apoiados nove pedidos, a beneficiários individuais com uma situação clínica grave, que, através deste projeto, melhoraram as suas condições de vida.

projeto cuidar melhor

O **Cuidar Melhor** é um projeto iniciado em 2011 pela **Associação Alzheimer Portugal**, que engloba a dimensão **Café Memória** e que visa contribuir para a inclusão e promoção dos direitos das pessoas com demência, bem como para o apoio e valorização dos familiares e profissionais que lhes prestam cuidados.
Esta iniciativa 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 e a Lusitânia Seguros e os municípios de Cascais, Oeiras e Sintra.
Um dos objetivos do projeto consiste na criação de

gabinetes técnicos pluridisciplinares. Desde 2013 estão a funcionar três gabinetes, um em cada um dos referidos concelhos, que prestam serviços de informação, encaminhamento, formação e serviços clínicos, tais como avaliações neuropsicológicas, sessões de estimulação cognitiva à Pessoa com Demência e consultas de apoio psicológico ao cuidador.
De março a maio de 2020, todas as atividades presenciais dos Gabinetes foram suspensas devido à propagação do coronavírus, tendo o apoio aos beneficiários sido realizado telefonicamente ou por videochamada. Na fase inicial de confinamento investiu-se no contacto com os beneficiários dos Gabinetes com o intuito de avaliar necessidades, mobilizar recursos e adaptar as atividades a um formato digital. As ações de informação e divulgação foram as mais afetadas pela pandemia.
Em 2020, os três Gabinetes em funcionamento realizaram 607 atendimentos a cuidadores familiares e efetuaram 570 serviços clínicos. Apostou-se no reforço dos acompanhamentos de caso por telefone, no sentido de proporcionar um serviço personalizado proativo e de proximidade aos beneficiários.
Relativamente à sensibilização da comunidade para o tema das "demências", a equipa do projeto Cuidar Melhor realizou três ações de informação entre janeiro e fevereiro de 2020. Levou a cabo 10 iniciativas formativas junto de cuidadores profissionais que reuniram 108 participantes. Também foram realizadas cinco reuniões para discussão de casos práticos com profissionais de equipamentos sociais nos três concelhos. Foi realizado o 6.º Encontro de Profissionais Cuidar Melhor, através da plataforma Zoom, que contou com a participação de 165 profissionais. Realizaram-se, ainda, três grupos psicoeducativos para cuidadores familiares de pessoas com demência que reuniram no total 16 participantes.
Foram ainda concebidos e divulgados de cadernos de estimulação e criatividade desenvolvidos para apoiar pessoas com demência no contexto de confinamento, sendo disponibilizados dois cadernos semanais, com dois níveis de dificuldades, durante oito semanas e dois cadernos mensais de agosto a dezembro, totalizando 26 cadernos.
O projeto Cuidar Melhor visa, também, desenvolver o conceito "Memory Café" no nosso país, que consiste num local de encontro para pessoas com problemas de memória ou demência e seus familiares, para partilha de experiências e suporte mútuo.

café memória

No ano 2020, não foram criados novos Cafés Memória (ainda que esteja pendente a criação dos Cafés Memória de Portimão, Pombal e Loures adiada para 2021) e foram renovadas as parcerias dos já existentes: Lisboa--Colombo, Lisboa-Castilho, Lisboa-Chiado, Lisboa-Olivais, Cascais, Viana do Castelo, Porto, Oeiras, Braga, Viseu, Barcelos, Guimarães, Madeira, Almada, Sintra, Évora, Esposende, Sesimbra, Barreiro e Mirandela.
Em março de 2020, os 20 Cafés Memória suspenderam as sessões presenciais, tendo reunido até essa data 156 participantes e 801 participações, maioritariamente de cuidadores de pessoas com demência. Em abril de 2020 iniciou-se o formato *online* deste projeto: Café Memória Fica em Casa. Realizaram-se 36 sessões (todos os sábados), com uma média de 84 participantes por sessão.
Em 2020, a Associação Alzheimer Portugal deu continuidade à campanha "Amigos na Demência" com a assessoria da Alzheimer Society, o Alto Patrocínio do Presidente da República e um leque de importantes parceiros designadamente a Fundação Montepio. Esta campanha operacionaliza-se em três eixos de intervenção: (1) *online*; (2) ações no terreno; (3) parcerias. Neste ano, apesar das limitações da pandemia, foram realizadas 24 ações de informação que envolveram cerca de 364 participantes (98 em formato presencial e 266 *online*). Atualmente já estão registados no *site* 4 041 amigos na demência (www.amigosnademencia.org).

RESPONSABILIDADE SOCIAL SUSTENTABILIDADE RECONHECIMENTO DE PRÁTICAS

Na área da capacitação, a Fundação Montepio apoiou a **6.ª edição do Prémio "Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade"**, promovido pela **APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial**. Este apoio consistiu no pagamento à APEE de três candidaturas apresentadas por organizações da Economia Social a este Prémio, e que sem o apoio da Fundação Montepio não conseguiriam candidatar-se, nem receber a capacitação inerente ao processo. Desta forma e com este apoio foram beneficiadas três organizações com os seguintes projetos:

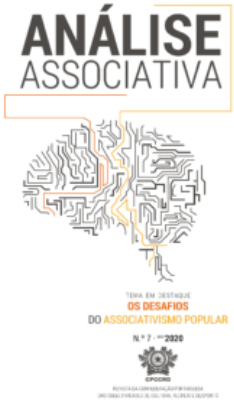
- **Abraço - Associação de Apoio a Pessoas com VIH/SIDA**, que foi reconhecida pela APEE pelo projeto "Apoio à Comunidade pela Abraço", apresentado como boa prática no Eixo Responsabilidade Social, Categoria "Comunidade";
- **Biovilla – Cooperativa para o Desenvolvimento Sustentável**, que foi reconhecida com o Prémio APEE pelo projeto "Biovilla – Sustentabilidade à mão de semear", apresentado como uma boa prática no Eixo Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, Categoria ODS 12 "Produção e Consumo Sustentáveis";

- **Deliciosas Diferenças Cooperativa de Responsabilidade Limitada, CRL**., que foi reconhecida pela APEE pelo projeto "Residências Comunitárias", apresentado como uma boa prática no Eixo Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, Categoria ODS 3 "Saúde de qualidade".

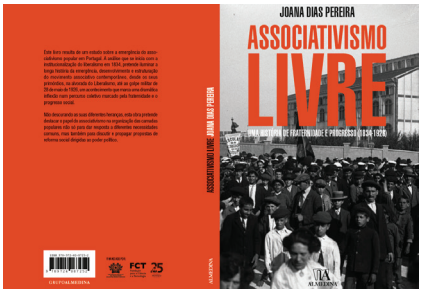


A Fundação apoiou e integrou o Júri da 2.ª edição do Edição do **Prémio de Investigação Científica, na área da Reabilitação Drª Maria Lutegarda**, iniciativa promovida pela Fundação AFID Diferença e pela Câmara Municipal da Amadora, que tem por objetivo homenagear a Senhora Dr.ª Maria Lutegarda, dirigente associativa e Diretora Técnica na área da Reabilitação. A criação deste Prémio, além de servir para melhorar a intervenção social em Portugal, veio preencher uma lacuna na reflexão nesta área, demonstrado pelo interesse manifestado pela Academia e pelo número significativo de candidatos a concurso.
Por unanimidade, o júri decidiu atribuir o galardão à candidatura da investigadora Maria Cristina Marques Ferreira Simões, cujo trabalho se intitulou: "A Qualidade de Vida de Crianças e Jovens com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental: Contributo para a Educação Inclusiva". Esta investigação teve como objetivo verificar se existem diferenças entre as perceções das crianças e jovens com Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (DID) e os profissionais, relativamente à avaliação da Qualidade de Vida (QV), bem como examinar os fatores que podem afetar ou predizer a QV destes alunos. Os dados recolhidos revelaram que ambas as características pessoais e contextuais influenciaram os valores de QV dos alunos com DID, havendo congruência entre os dados recolhidos através do autorrelato e do relato dos cuidadores. Foram ainda discutidas as implicações para os profissionais, as escolas e as políticas públicas diretamente ligados ao apoio dos alunos com DID na educação inclusiva.

No ano de 2020, o apoio da Fundação Montepio à **Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto** foi totalmente direcionado para dois importantes projetos no âmbito da investigação e da capacitação de dirigentes.
O primeiro é um projeto de continuidade: a publicação de mais um número da revista científica Análise Associativa. Este projeto, apoiado desde o primeiro dia pela Fundação Montepio, tem já sete anos de existência e constitui um dos principais pilares quer do departamento de investigação da Confederação, quer da capacitação dos cerca de 450 000 dirigentes associativos voluntários do associativismo popular.



Para além desse âmbito, o apoio da Fundação Montepio permitiu a publicação de uma obra de referência sobre o associativismo popular em Portugal: Associativismo Livre. Uma História de Fraternidade e Progresso (1834-1926). Obra da autoria de Joana Pereira (investigadora de pós-doutoramento) e publicada pela editora Almedina. Este livro, que teve o alto patrocínio de Sua Excelência O Presidente da República, ilustra a emergência, desenvolvimento e articulação das várias expressões do movimento associativo popular (incluindo o movimento mutualista), desde a alvorada do Liberalismo até ao golpe militar de 28 de maio de 1926.





A Fundação apoiou ainda a ACEESA - Associação Centro de Estudos Economia Solidária do Atlântico na edição n.º 14 da Revista de Economia Solidária, que tem como tema "A Economia Solidária e o PÓS COVID-19", e que sairá em 2021.
Em 2020, foi produzida a edição número 13 desta revista e que já tinha contado com o apoio da Fundação Montepio.

A Fundação deu, ainda em 2020, continuidade aos apoios ao "Observatório Nacional da Luta Contra a Pobreza" e ao "Observatório da Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa", ambos promovidos pela **EAPN Portugal/Rede Europeia Anti-Pobreza.**

observatório
luta contra a pobreza
na cidade de Lisboa

O "**Observatório da Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa (OLCPL)**" é apoiado pela Fundação Montepio, pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e pela Câmara Municipal de Lisboa. Em 2020, o trabalho do OLCPL foi marcado por alguns constrangimentos decorrentes da pandemia. Nesse sentido foi dada prioridade ao trabalho de atualização da base de dados de indicadores e sua disponibilização no *website*, pesquisa e atualização de novos indicadores a novas fontes. Foram também desenvolvidas e divulgadas infografias que procuram dar visibilidade e refletir o impacto da pandemia no mercado de trabalho e nas organizações da economia social. Foi ainda reformulada a estratégia local de combate pobreza, de forma a colocar a descoberto processos e mecanismos que, cirurgicamente intervencionados, possam contribuir para uma realidade social mais coesa.

OBSERVATÓRIO NACIONAL
luta contra a pobreza

O "**Observatório Nacional da Luta Contra a Pobreza (ONLCP)**" conta com os apoios da Fundação Montepio, da Santa casa da Misericórdia de Lisboa, da Fundação Vasco Vieira de Almeida, da Farmácia Barreiros, da Delta, da Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo (APDL) e da Santa Casa da Misericórdia de Santo Tirso. Ao longo de 2020 o ONLCP atualizou a plataforma informática e atualizou o *website*, de forma a disponibilizar e atualizar os conteúdos e infografias.

A Fundação Montepio apoiou mais um ano o Prémio **APAV Investigação**, promovido pela **APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima**, destinado a premiar trabalhos de investigação científica sobre temáticas relacionadas com a missão da Associação: "apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e

2020 | prémio APAV para a investigação
apoio 25 anos Fundação Montepio
APAV Apoio à Vítima 30 Anos

privadas centradas no estatuto da vítima". A vencedora desta edição, Ana Sofia Ferreira, apresentou o trabalho "Análise linguística forense das Fichas de Avaliação de Risco em situações de violência doméstica", que resulta da dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Linguística, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

ALIANÇA OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL PORTUGAL

A Fundação, apesar do contexto pandémico, continuou, sempre que possível, a acompanhar (*online*) iniciativas promovidas pelas organizações da Economia Social, apoiadas financeiramente ou não.
A Fundação Montepio, enquanto representante do Grupo 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 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável aprovados pela Assembleia Geral das Nações Unidas em setembro de 2015. Atualmente fazem parte desta Aliança quase duas centenas de entidades de todos os setores, múltiplos representantes de empresas e profissionais e, ainda, diversas academias.
No contexto desta rede criam-se parcerias e fóruns para facilitar a implementação dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e, neste âmbito, tem particular importância a Semana da Responsabilidade Social, que este ano, em virtude do contexto de pandemia, obrigou a sua realização de forma virtual com recurso à plataforma Hopin, o que acabou por proporcionar uma grande adesão, quer em número de visualizações, quer no número de intervenções realizadas, com maior abrangência dos temas focados.

Voluntariado Corporativo - Criação de Valor para a Sociedade

Com o intuito de prosseguir o seu compromisso com a sustentabilidade ambiental e social, o Grupo Montepio deu continuidade à implementação de ações orientadas à criação de valor para a sociedade e as comunidades e à preservação do meio ambiente.
O ano de 2020 provocou uma ação reativa e atípica para o desenvolvimento do Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Montepio, mas não o fez menos solidário.
O Plano de Atividades 2020, aprovado pelo Conselho de Administração da Associação Mutualista Montepio, previa um quadro de intensas atividades presenciais, reforçado com a celebração do 180.º aniversário da Casa-Mãe do Grupo Montepio e estendendo a atuação ao grupo de associados e clientes.
No decurso do primeiro trimestre de 2020, foram realizadas as ações que estavam previstas, nomeadamente:

- Consolidação do planeamento anual junto dos parceiros internos e externos;
- Formação de equipas internas de apoio, em formato digital;
- Realização do 1.º encontro de dinamizadores locais, que contou com a presença 15 voluntários dinamizadores e formação da equipa de 14 voluntários do Montepio Crédito, que se deslocaram às instituições, no âmbito do plano formativo da literacia financeira para crianças. Ambas as iniciativas decorreram em Lisboa, sendo que o mesmo não foi possível replicar na cidade de Porto devido à pandemia de COVID-19.

Na impossibilidade de uma atuação direta nos territórios, através do voluntariado coletivo, foram lançadas campanhas de recolha de bens alimentares e de saúde, como também campanhas de recolha de equipamentos informáticos e derivados. Os bens recolhidos foram distribuídos por equipas constituídas por um número reduzido de voluntários (dois a quatro Colaboradores por território), junto de várias comunidades de norte a sul do país. Estiveram envolvidos cerca de 20 Colaboradores - voluntários.
A pandemia de COVID-19 obrigou a uma reestruturação bastante significativa do referido Plano, nomeadamente, através do desenvolvimento de iniciativas não previstas na vertente do voluntariado de competências, tendo sido dados os primeiros passos para a transposição dos projetos de literacias para a versão digital: Financeira (crianças e adultos), Mutualista, Empreendedorismo e Liderança Cidadã.
No segundo semestre de 2020, foram testados vários projetos de voluntariado de competências em detrimento do voluntariado coletivo, evitando os contactos físicos entre os voluntários e os beneficiários das entidades parceiras do Grupo Montepio. No decorrer de 2020 foi preciso compreender que uma das melhores formas de ajudar era estimular e manter o isolamento social.

No final do ano de 2020 foi configurado o novo Portal do Voluntariado, ferramenta fundamental para o desenvolvimento dos projetos em curso ou em preparação, bem como para a comunicação direta e efetiva entre todos os atores nestes processos, nomeadamente voluntários, parceiros internos e externos. Paralelamente, foi lançada a 10.ª Edição do Prémio Voluntariado Jovem do Montepio em formato digital. Na edição de 2020 foram apresentados sete projetos de soluções de intervenção social local, elaborados por jovens residentes em comunidades que abrangem praticamente todo o país (Porto, Lisboa e Algarve), e avaliados por um júri maioritariamente externo, constituído por representantes do Grupo de Apoio e Reflexão à Cidadania Empresarial (GRACE), da Confederação Portuguesa de Voluntariado, do Centro Português de Fundações, da Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão – Carta da Diversidade (APPDI) e da Fundação Aga Khan Portugal. A aplicabilidade e operacionalidade dos três projetos vencedores serão acompanhadas nos respetivos territórios pelos dinamizadores locais do Grupo Montepio.
Pode, assim, afirmar-se que o Grupo Montepio teve uma intervenção direta em 18 territórios, dos quais três (Livramento, no Porto, Algueirão/Mem Martins, na Grande Lisboa e Montemor-o-Novo, no Alentejo) são considerados novas comunidades que passam a integrar o Programa Projetos de Intervenção Social (PIS), desenvolvido pelo Gabinete de Responsabilidade Social, mas que abrange todas as entidades do Grupo Montepio. Este Programa já contabilizou mais de 50 territórios, estando presente por todo o País e Regiões Autónomas.

Associação Mutualista Montepio

Além dos projetos acima referidos, merecem referência, no domínio da "capacitação", outros projetos que emergiram da ação da Fundação Montepio nesta área da atuação e que, embora financiados pela Associação Mutualista Montepio, através do Gabinete de Responsabilidade Social, se justifica referenciar no presente relatório.

TURNAROUND

Embora não tenha representado um custo relativo a 2020 (o programa foi iniciado em 2019), a Fundação continuou a acompanhar a 3.ª edição do Programa Criar Valor-ES, em parceria com a **Turnaround Social**, e que teve como objetivo a capacitação de oito IPSS, validadas pelas UDIPSS de Vila Real e de Bragança, em áreas como: competências de liderança, comunicação, inovação e *marketing*. Foram as seguintes, as instituições que terminaram a sua capacitação

em 2020: Centro Social Nossa Senhora do Extremo (Vila Pouca de Aguiar), Centro Social e Paroquial da Campeã (Vila Real), Centro Social e Paroquial de S. Miguel do Lobrigos (Santa Marta de Penaguião), Fundação Asilo Luís Vicente (Santa Marta de Penaguião), Associação 2000 de Apoio ao desenvolvimento - A2000 (Santa Marta de Penaguião), Associação de S. Tiago de Vila Chã (Alijó), Casa do Povo de Vilarandelo (Valpaços), Centro Social e Paroquial de S. Tomé do Castelo (Vila Real).

APQ
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Ainda no âmbito do protocolo celebrado com a **Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ)**, que objetiva o financiamento de um Programa de Certificação da Qualidade - Sistema de Gestão da Qualidade, baseado no Modelo de Certificação *EQUASS Assurance*, cuja formação, diagnóstico, consultoria e certificação decorre durante um período de 18 meses, em 2020 a Fundação Montepio continuou a acompanhar a ACAPO, entidade selecionada para a 4.ª edição deste Programa iniciado em dezembro de 2019, e que se encontra atualmente em fase de consultoria, estando previsto o processo de conclusão da certificação – Auditoria de Certificação, para julho de 2021. Continuou também a acompanhar a Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa (APCL), entidade selecionada para um programa de renovação desta certificação, iniciado em dezembro de 2019, estando prevista a Auditoria de Certificação para o final do primeiro semestre de 2021.

GEOfundos
fundo certo com sucesso

A **GEOfundos** é uma plataforma *online* 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 surgiu de uma iniciativa conjunta da Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação EDP, Fundação Montepio, Fundação PT e CASES às quais se associou o consórcio operacional constituído pelo IES-SBS, TESE, Stone Soup Consulting e Call to Action.
Em 2020, a GEO fundos apresentou 732 oportunidades de financiamento, de 234 financiadores – 28% nacionais e 72% internacionais, com o total de mais de 2 000 Milhões de euros disponíveis.
Em 2021, com os apoios comunitários para relançar os países da União Europeia após a crise sanitária denominada COVID-19, existirá um aumento do número de oportunidades de financiamento e, também, do montante do mesmo, o que constitui uma oportunidade para a GEOfundos dar resposta às entidades da Economia Social na procura de fontes de financiamento, que constituiu o fundamento da sua criação.

DONATIVOS DE NATAL

Num ano marcado pela pandemia e confinamento, muitas famílias sofreram uma forte quebra de rendimentos, sendo forçadas a recorrer à ajuda alimentar.
Para responder à situação de emergência social e aos apelos lançados por instituições de solidariedade social, no sentido da aquisição de géneros alimentares destinados às novas famílias carenciadas, a Associação entregou donativos a 15 projetos de intervenção social que, por ocasião do Natal, apoiavam quem se encontrava em situação de maior vulnerabilidade.



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 2020, foram beneficiadas as seguintes instituições:
ACASO - Associação Cultural de Apoio Social de Olhão, uma das maiores IPSS do Algarve que desenvolve atividades na área social para os mais públicos mais carenciados, e que tem sete áreas de intervenção (cultural; sénior; família e comunidade; apoio à deficiência; infância e juventude; e serviços integrados de gestão e apoio), que englobam entre elas, 14 respostas sociais e três unidades de saúde. O apoio concedido pela Fundação Montepio permitiu reforçar os equipamentos de proteção Individual na instituição.

O **Instituto Profissional do Terço** é uma instituição que trabalha na área da infância e juventude (Casa de Acolhimento Residencial, Apartamento de Autonomização, e Creche). Dada a redução verificada no número de utentes destes serviços (por via quadro legal para a prioridade a dar às famílias de acolhimento), e dada a crescente necessidade de estruturas de apoio para idosos, o Instituto Profissional do Terço adaptou parte da estrutura da Casa de Acolhimento Residencial (para jovens), a um Centro de Dia Terapêutico para idosos. O apoio concedido pela Fundação foi aplicado no desenvolvimento deste Centro de Dia Terapêutico para idosos, cuja aberta está prevista para setembro de 2021.

A **Associação Centro Social de Vale do Homem**, é uma IPSS do distrito de Braga, que atua sobre a área social, saúde e cultural, com as respostas de Lar de Idosos/ Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Lar e Centro de Dia para Pessoas com Alzheimer e outras Demências e o Vale do Homem com Saúde (VHS). A Casa da Alegria é um equipamento do Centro Social do Vale do Homem que reúne duas respostas sociais (Lar e Centro de Dia), especializadas para Pessoas com Alzheimer ou outras Demências, no sentido de preservar o respeito pela sua integridade física e emocional e a sua autonomia, bem como o apoio aos cuidadores. Neste equipamento foi criada uma Sala Multissensorial, para a qual contribuiu o apoio dado pela Fundação Montepio.

A **Fundação Nossa Senhora do Bom Sucesso (FNSBS)** é uma instituição que trabalha na área da promoção da saúde infantil junto das crianças institucionalizadas. Tendo estas crianças/jovens necessidades de saúde acrescidas face à generalidade da população infantil, dadas as adversidades sofridas nos seus primeiros anos de vida, a FNSBS assumiu o compromisso de lhes manter o apoio nos cuidados de saúde no seu período de transição após a institucionalização, seja no retorno à sua família de origem, durante o processo de adoção, no apadrinhamento civil ou na sua colocação em famílias de acolhimento. O donativo da Fundação Montepio em 2020 foi consignado aos serviços prestados a estas crianças/jovens.

Comunidade Escolar e Educativa

No âmbito do voluntariado de competências e conforme acontece desde 2006, a Junior Achievement Portugal (JAP) contou com o Banco Montepio como associado, dando a possibilidade dos Colaboradores do Grupo Montepio se inscreverem como voluntários para continuarem a fazer a diferença e a criarem impacto na sociedade.

O ano letivo de 2019/2020 foi um ano atípico, fruto da pandemia de Covid-19, o que condicionou o número de voluntários nos programas da JAP, que abrangem os 1.º, 2.º e 3º ciclos, bem comos os ensinos secundário e universitário. Ainda assim, a participação dos 23 voluntários do Grupo Montepio nos programas da JAP impactou 592 alunos, o correspondente a um total de 230 horas de voluntariado empresarial.

Outras Iniciativas JAP e Banco Montepio 2019/2020

- **Prémio Acredita Portugal - Competição Nacional Start Up Programme:** Pela primeira vez, a JAP realizou todas as competições do programa A Empresa e do Start Up Programme em formato digital. Em 2020, o Banco Montepio atribuiu o "Prémio Acredita Portugal", ou seja, todas as equipas que participaram na Competição Nacional do Start Up Programme passaram diretamente à semifinal do Concurso Montepio Acredita Portugal, o maior concurso de empreendedorismo de Portugal e o segundo maior a nível mundial.
- **Iniciativa Voluntário Em(preende) Casa:** No contexto de pandemia, a JAP procurou continuar a contribuir para o desenvolvimento das competências dos alunos através dos seus programas e, por isso, desenvolveu a iniciativa O Voluntário em(preende) casa. O desafio, que foi lançado pela JAP, permitiu aos Colaboradores do Grupo Montepio gravarem um vídeo de forma a transmitir os conceitos fundamentais dos programas de Ensino Básico da JAP, permitindo assim que os alunos que não iniciaram/concluíram o programa, pudessem ter acesso a estes conteúdos. O Banco Montepio integrou o projeto através da participação de cinco voluntários que, não chegando a concluir a implementação presencial do seu programa, quiseram transmitir de outra forma os conceitos fundamentais aos alunos. O vídeo Economia para o Sucesso, da autoria de uma voluntária do Banco Montepio, foi selecionado para chegar a outras turmas alocadas ao mesmo programa que, por diversas razões, não receberam voluntário.

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 e Cultura. Em alguns casos, a Lusitania apoia as instituições através de ofertas de seguros, ou pela oferta de seguros ou de bens necessários, em espécie.

Instituições Beneficiadas	Apoio à Comunidade	Desporto	Cultura	Ambiente
Alzheimer Portugal	•			
Acreditar	•			•
AFID	•			
Cuidar Melhor	•			•
Associação Mais Proximidade Melhor Vida	•			
Associação Nuvem Vitória	•			
Apoio à Vida	•			
Fundação Montepio	•			
Fundação de Jesus	•			
Grace	•			
Apoio à Vida	•			
Voluntários da Leitura	•			
Clube Naval de Cascais		•		
Clube Oriental de Pechão		•		
Clube Naval do Funchal		•		
Associação Mutualista Montepio		•		
APORVELA		•		
Super Açor		•		
Clube Ténis Montemor-o-Novo		•		
Direção Geral do Património Cultural - DGPC			•	
Direção Regional de Cultura do Norte - DRCN			•	
Fundação Côa Parque			•	
CESPU			•	
Museu da Presidência			•	

Em 2020, tendo sido um ano marcado pela pandemia e com fortes restrições na realização de grandes eventos, não se efetuaram as habituais ativações de marca.

Lusitania Vida

Em 2020, a Lusitania Vida apoiou as quatro entidades que se identificam com o valor global de €5 250: a Liga Nacional Contra a Fome, a Residência de Velhinhos das Irmãzinhas dos Pobres, Liga Portuguesa Contra o Cancro e Centro Paroquial de São Mamede.

Futuro

No âmbito da sua política de Responsabilidade Social, a Futuro distribuiu em 2020, entre patrocínios e donativos a instituições que atuam na esfera social e educativa, um total de € 58 592,59.
Foram contempladas as seguintes instituições: Acreditar, Aprender em Parceria A PAR, Associação Hípica Terapêutica de Cascais, Clube de Badminton de Tires e Chapitô.
O donativo a favor da Acreditar destina-se a auxiliar a atividade regular desta Associação, que se dedica a apoiar as crianças vítimas de cancro.
No caso da associação Aprender em Parceria (A PAR), o donativo foi destinado à reedição do 2.º volume de um livro de atividade para crianças e pais.
O apoio atribuído ao Chapitô foi não ficou associado a nenhuma campanha promocional e destinou-se a auxiliar esta instituição na sua ação meritória de facultar educação e integração de jovens, auxiliando-os a completar toda a escolaridade e a sair de situações de marginalização.
O contributo dado à Associação Hípica Terapêutica de Cascais destinou-se a assegurar a manutenção de estrutura necessária à recuperação de crianças vítimas de acidentes traumáticos ou doenças incapacitantes, por recurso à hipoterapia.
O Clube de Badminton de Tires dedica-se ao desenvolvimento da modalidade nas camadas jovens, até à categoria Sub-19, tendo já obtido diversas qualificações a nível nacional e internacional, e tem auxiliado no desenvolvimento de atletas com potencial de alta competição, destacando-se o caso de uma atleta de Parabadminton que procura qualificar-se para os jogos olímpicos de TOKYO 2020 (2021).
Embora não sob a forma de donativo, a Futuro apoiou ainda a realização da Corrida Sempre Mulher, que devido ao efeito da pandemia acabou por não se realizar.
A verba angariada na Corrida Sempre Mulher destinou-se à Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama.
A Futuro decidiu apoiar, durante o ano de 2020, as modalidades de Surf e Bodyboard do Estoril Praia (GDEP), auxiliando a promoção e progressão dos atletas do clube onde se incluem os profissionais de primeiro nível, que poderão vir a integrar a equipa olímpica nacional e participar nos próximos Jogos Olímpicos.

PROMOVER O AMBIENTE



promovemos boas práticas ambientais para preservar o planeta

PROMOVER O AMBIENTE

71 479GJ

Consumo de eletricidade

6 801tCO_2

Emissões de Âmbito 1 e 2

331t

Consumo de papel

Desempenho 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
PROMOÇÃO AMBIENTAL					
Reduzir a pegada ecológica	Desmaterialização de comunicação	Iniciativas de transformação digital: redução na impressão de folhetos físicos (substituição por monofolhas digitais/ *emailings*). Modo de medição: orçamento gasto em folhetos físicos 2019 *vs* 2020	Redução de 10%	Redução de 15,70%	•
		Clientes com documentação digital (#)	617 000	636 014	•
		Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital [#]	2	2	•
		Digitalização e atualização dos produtos [%]	100%	100%	•
		Iniciativas de transformação digital (#)	2	2	•
		Transformação do suporte de folhetos para suportes digitais [#]	30	0	•
		Publicação do preçário em suportes digitais [#]	30	0	•
		Continuação da desmaterialização de processos: Crédito à Habitação *online*	100%	100%	•
		Continuação da desmaterialização de processos: Abertura de conta DO de Empresas *online*	100%	100%	•
		Continuação da desmaterialização de processos: Manutenção de dados de Clientes Particulares *online*	100%	100%	•
		Continuação da desmaterialização de processos: "Ganhar a Desmaterializar" para a Rede Comercial	100%	100%	•
		Desmaterialização dos contratos de depósito e FIN nas manutenções de Contas à Ordem	100%	100%	•
	Medição da pegada carbónica da Associação Montepio e do Banco Montepio	Implementação da medição da pegada de carbono	100%	Realizado	
	Redução da pegada de carbono	Redução do consumo de eletricidade [%]	-4%	-5,5%	•
		Redução do consumo de combustíveis [%]	-20%	-30,1%	•
		Redução do consumo de papel [%]	-8%	5,8%	•
		Redução das emissões de CO_2 diretas [ton] – combustível	-20%	-41,6%	•
		Redução das emissões de CO_2 indiretas [ton] - eletricidade	-4%	-5,9%	•

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
Reduzir a pegada ecológica	Prática generalizada do processo de reciclagem de plástico e papel	Aumento do plástico recolhido para reciclagem (%)	Implementação do Projeto de Recolha diferenciada nos edifícios	Foi feita uma análise junto dos edifícios e definido um plano de implementação. Está definida a tipologia de caixotes, prevê-se a aquisição e colocação durante 2021	●
		Percentagem do papel recolhido para reciclagem face ao papel adquirido (%)			
		Toner recolhidos para reciclagem (Kg)			
	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos	Locais de trabalho com recolha seletiva de resíduos [%]	Conclusão do Plano de Recolha seletiva de resíduos	Diagnóstico efetuado Abordagem e planeamento em curso	●
	Iniciativas orientadas à compensação da pegada ecológica	Ações para compensação da pegada ecológica (#)	N.D.	2	●
		Substituição da manga plástica das publicações associativas por matéria sustentável	N.D.	N.D.	●
		Implementação da correspondência digital dirigida aos associados	100%	100%	●
		Número de cartas enviadas em suporte digital	-	12 000	●
	Implementação de medidas de redução de consumo de eletricidade	Ações para redução do consumo de eletricidade	Continuação da substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por 43 equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente	Foram realizados nos 13 balcões até ao final de 2020	●
			Substituição de 1 equipamento de *storage*	Apesar dos avanços significativos efetuados nesta instalação, a mesma só será concluída em 2021	●
	Plano de substituição da frota automóvel	Plano de substituição da frota automóvel por viaturas *plug-in* e 100% elétricas e aquisição de mais carregadores	616	Processo de substituição a decorrer. Em 2020 foram substituídas 200 viaturas, o equivalente a uma percentagem de 33% (205/616)	●
Criar produtos amigos do ambiente	Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais	Produtos e serviços incluídos no portfólio [%]	100%	100%	●
Sensibilizar todos os *stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas	Promover a comunicação de produtos/serviços/ iniciativas orientadas para a sustentabilidade ambiental	Promover iniciativas de comunicação interna/externa dos produtos/serviços orientados para a sustentabilidade ambiental, com vista a fomentar a sua adesão	Comunicar todos os produtos e serviços orientados para a sustentabilidade	33	●
	Criação de conteúdos orientados à sensibilização ao tema da sustentabilidade ambiental	Criação de conteúdos em suporte impresso	ND	2	●
		Criação de conteúdos em suporte impresso	ND	3	●
	Veiculação de notícias da política ambiental do Grupo	Veiculação de notícias, através dos *media*, orientadas à comunicação da política ambiental do Grupo	ND	3	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES CONCRETAS	KPI[1]	META	RESULTADO	
PROMOÇÃO AMBIENTAL					
	Formação sobre desenvolvimento sustentável	Ações de formação (#)	1	0	●
	Criação de conteúdos orientados ao público interno e ao objetivo de comunicação da política de sustentabilidade	Conteúdos com objetivo da comunicação da política de sustentabilidade (#)	ND	2	●
Envolver os colaboradores na implementação de Boas práticas	Desenvolvimento de projeto de redução de consumos de material plástico de utilização única, mediante substituição por soluções sustentáveis	Distribuição de garrafas de vidro aos colaboradores [#]	100%	80% Teletrabalho	●
		Distribuição de copos de vidro para as salas de reuniões [#]	100%	80% Teletrabalho	●
		Integração da biblioteca de eventos de risco operacional no Plano de Ações na área da sustentabilidade	100%	Foi efetuado o levantamento dos riscos relacionados com a Sustentabilidade	●
		Risco reputacional na *framework* de gestão de risco	N.º de reclamações não ultrapassar o limite definido de apetite ao risco	Em março e junho as reclamações junto do BdP ficaram dentro dos limites de risco definidos	●
		Realização de ações de formação e *workshops* sobre a cultura de risco operacional	Realização de ações de formação em *e-learning* aos Colaboradores contratados em 2020, no âmbito da identificação e avaliação dos riscos	Formação para promoção da cultura de risco operacional efetuada a 40 colaboradores	●

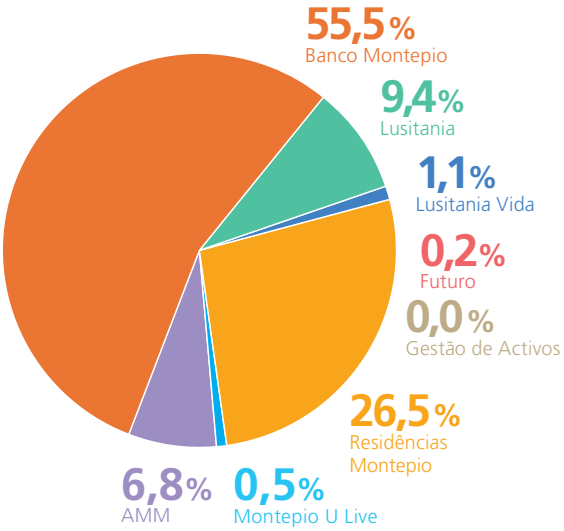
ND – Não definido

Durante o ano de 2020, a Associação Montepio (inclui a Fundação), o Banco Montepio, a Lusitania, a Lusitania Vida, a Futuro, a Gestão de Activos, a Residências Montepio e a Montepio Residências U Live mantiveram a preocupação de contribuir para o combate às alterações climáticas, com ganhos de eficiência energética, diminuindo as emissões de CO2 e gerindo o consumo de papel e os resíduos.

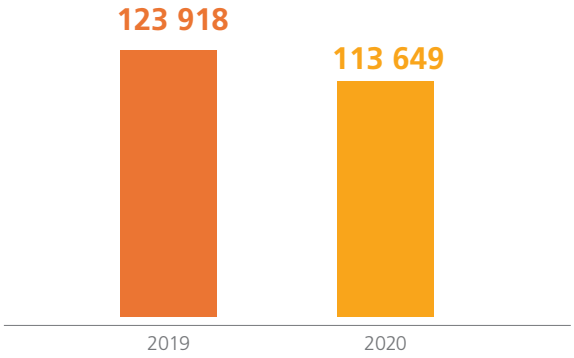
Consumo de energia por entidade do Grupo

Consumo (GJ)	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Residências U Live	Total
Consumo de eletricidade	6 501	45 672	5 654	265	0	0	12 938	450	**71 479**
Consumo de gasolina - frota	427	2 246	0	327	0	0	0	0	**3001**
Consumo de gasóleo - frota	837	15 116	4 798	625	181	27	463	18	**22 065**
Gasóleo equipamentos	0	0	255	0	0	0	0	0	**255**
Gás natural	0	0	0	0	0	0	16 731	117	**16 848**
Total consumo Energia (GJ)	**7 766**	**63 034**	**10 707**	**1 218**	**181**	**27**	**30 132**	**584**	**113 649**

Consumo total de energia por participada



Variação no Consumo total (GJ)



Proposta de Fatores de Conversão PwC para o Âmbito 1 - Combustão móvel

	Fatores de Conversão				
	Densidade		PCI		
Combustível	t/m³	kg/m³	MJ/kg	MJ/Nm³	Fator de Oxidação
Gás Natural				38,44	0,995
Gasóleo		840	42,7		0,990
Gasolina		750	43,8		0,990

Fonte: APA (2021) National Inventory Report 2021 Portugal (Table 3-30): https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf

	Fatores de Emissão		
	CO_2	CH_4	N_2O
Combustível	kg/GJ	g/GJ	g/GJ
Gás Natural	56,4	1	2
Gasóleo	74,56	0	2,7
Gasolina	72,38	6,2	0,4
Gasóleo equipamentos	74,1	0,7	0,4

Fonte: APA (2021) National Inventory Report 2021 Portugal (Table 3-30): https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20210415.pdf

Combustível	Preço 2020 (€/l)
Gasolina sem chumbo I.O.95	1,44
Diesel simples	1,30

Fonte: Pordata (2021)

	CO_2	CH_4	N_2O
GWP	1	25	298

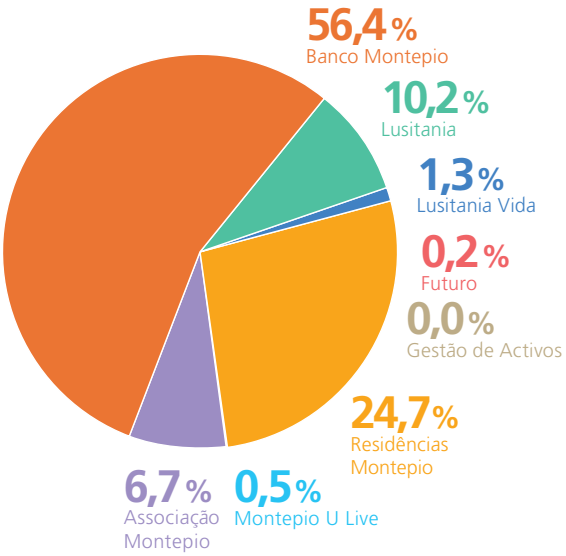
Fonte: GWP (Global Warming Potential) - https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/ar4-wg1-chapter2-1.pdf

Emissões de Âmbito 1 e Âmbito 2 por entidade

Emissões de Âmbito 1 por empresa	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Montepio U Live	Total
Gasolina da frota automóvel (tCO_2e)	31	163	0	24	0	0	0	0	**218**
Gasóleo da frota automóvel (tCO_2e)	63	1 139	362	47	14	2	35	1	**1 663**
Equipamento gasóleo (tCO_2e)	0	0	19	0	0	0	0	0	**19**
Gás natural (tCO_2e)	0	0	0	0	0	0	949	7	**956**
Emissões diretas de GEE (tCO_2e)	**94**	**1 302**	**380**	**71**	**14**	**2**	**984**	**8**	**2 856**

Emissões de Âmbito 2 por empresa	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Montepio U Live	Total
Consumo de eletricidade (tCO_2e) - Market Based	361	2534	314	15	0	0	698	25	**3 945**
Consumo de eletricidade (tCO_2e) - Location Based	293	2055	254	12	0	0	582	20	**3 217**

Emissões totais por entidade



Variação nas Emissões totais

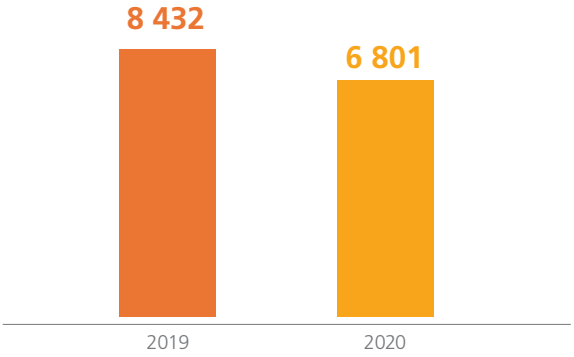


Tabela Resumo da Proposta de Fatores de Emissão PwC

Fator de emissão da eletricidade - location based			
CO_2	CH_4	N_2O	N_2O
kg/kWh CO2	kg/kWh	kg/kWh	kg/kWh
0,162	N.A.	N.A.	**0,162**

Fonte: APREN (2021). (Link: https://www.apren.pt/pt/energias-renovaveis/outros)

Tabela Resumo da Proposta de Fatores de Emissão PwC

Fator de emissão da eletricidade - market based				
	CO_2	CH_4	N_2O	N_2O
Fornecedor	kg/kWh CO2	kg/kWh	kg/kWh	kg/kWh
EDP Comercial	0,200	N.A.	N.A.	**0,200**
Iberdrola	0,194	N.A.	N.A.	**0,194**

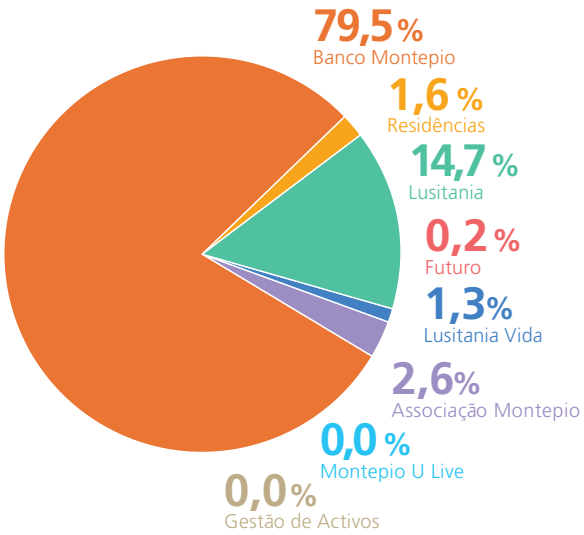
Fonte: EDP Comercial Empresas - Rotulagem de Energia Elétrica. (Link: https://www.edp.pt/origemenergia/)
Iberdrola (https://www.iberdrola.pt/sobre-nos/mercado-eletrico/rotulagem-energia/iberdrola-portugal)

Consumo de papel por entidade

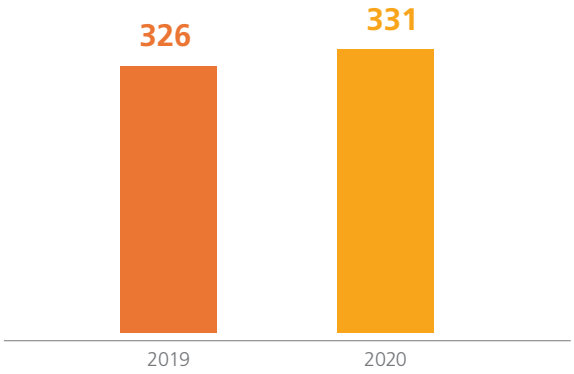
	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Montepio U Live	Total
Consumo total de Papel (t)	8,74	263,08	48,63	4,22	0,79	0,16	5,18	0	**330,80**

Metodologia
Lusitania Vida: Cálculo do consumo de papel em tonelada através da média europeia do preço por resma de papel.

Consumo de papel por entidade



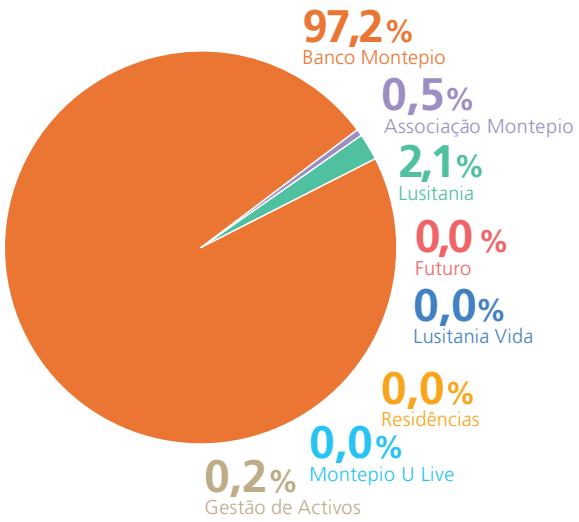
Variação no Consumo de papel



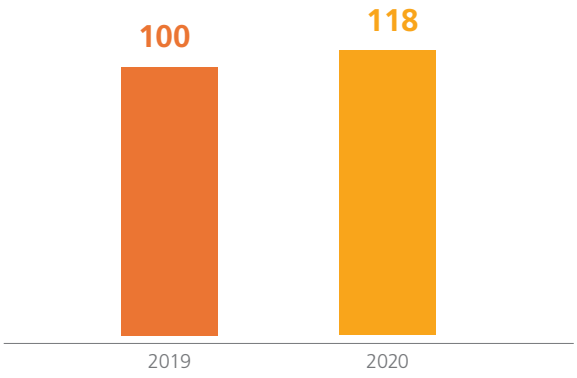
Resíduos por entidade

	Associação Montepio	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Gestão de Activos	Residências Montepio	Montepio U Live	Total
Recolha de papel, toner, cassetes VHS (t)	0,46	127,8	2,3	0	0,7	0,2	0	0	**117,5**
Lâmpadas (SILIAMB) (t)	0	0	0,1	0	0	0	0	0	**0,1**
Recolha contentores asséticos (Cannon) (t)	0,06	0,2	0,1	0	0	0	0	0	**0,5**
Outros (especificar) (t)	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
	0,5	**128**	**2,5**	**0**	**0,7**	**0,2**	**0**	**0**	**118,1**

Residuos produzidos por entidade



Variação nos Residuos produzidos



Principais iniciativas desenvolvidas

Associação Mutualista Montepio

Em 2020, salientam-se duas medidas relevantes que se inserem na estratégia definida para a Associação Montepio e que contribuem para a meta da Neutralidade de Carbono 2050 em Portugal:

- Desenvolvimento de plataformas que têm contribuído para a digitalização de processos com a inerente diminuição do consumo de papel;
- Sensibilização da comunidade para a importância das questões ambientais, promovendo comportamentos amigos do ambiente, através de diversas comunicações, designadamente uma newsletter dedicada ao ambiente e diversos *posts* no Instagram da AMM.

A ambição de atingir uma frota verde, em 2023, é um objetivo transversal ao Grupo Montepio que, em 2020, já foi cumprido em cerca de 1/3.

Banco Montepio

Ao longo dos últimos anos, e 2020 não foi exepção, o Banco Montepio continuou a preocupar-se com as questões ambientais, com o intuito de compreender as relações entre o capital natural e o negócio enquanto pilar de crescimento e de rendibilidade. De forma a alcançar o objetivo pretendido, o Banco Montepio deu continuidade à implementação de medidas cujo objetivo passa por reduzir os consumos de energia e de papel, bem como a produção de resíduos, de forma a minimizar as emissões de CO2.
Em 2020, a pandemia de COVID-19 afetou fortemente toda a população mundial, mas, ainda assim, teve um efeito positivo nas questões relacionadas com ambiente, nomeadamente na redução do consumo de combustíveis fósseis e de consumo energético.
Em 2020, o Banco Montepio, não obstante os constrangimentos associados à pandemia de COVID-19, deu continuidade à sua intervenção no sentido de mitigar alterações nos recursos naturais, promovendo ganhos de eficiência energética, apostando na minimização das emissões de CO2 e gerindo de forma eficiente os resíduos.
O consumo de eletricidade registou, no final de 2020, uma redução de 5,5% comparativamente a 2019, refletindo o impacto da pandemia de COVID-19, associado à centralização de serviços e libertação de espaços físicos ocorridos em 2019, com efeitos em 2020, bem como a continuação da implementação de medidas de substituição de equipamentos obsoletos por tecnologia energeticamente mais eficiente.
Em relação ao consumo de combustíveis, o efeito agregado da pandemia de COVID-19 e a continuação do processo de substituição de viaturas a combustão por veículos elétricos e híbridos permitiram uma redução de 30,1% no consumo de combustíveis da frota automóvel quando comparado com o ano de 2019.
No âmbito das iniciativas ambientais, o Banco Montepio deu continuidade às ações que aumentam a eficiência energética, utilizam adequadamente os recursos e reduzem os custos.
Na tabela seguinte apresenta-se uma breve descrição das principais medidas ambientais adotadas e o respetivo grau de execução à data de 31 de dezembro de 2020.

PRINCIPAIS INICIATIVAS AMBIENTAIS DESENVOLVIDAS

	MEDIDAS ADOTADAS	RESULTADO
Frota Automóvel	Substituição de veículos a combustão por viaturas *Plug-in* e 100% elétricas, dando assim continuidade à implementação do projeto da frota verde, que teve início em 2019 e termina em 2023;	-
Informática	Virtualização de servidores com redução do consumo energético;	-
	Substituição de infraestruturas core (*hardware*) por equipamentos com maior eficiência energética;	

PRINCIPAIS INICIATIVAS AMBIENTAIS DESENVOLVIDAS

MEDIDAS ADOTADAS		RESULTADO
Instalações	Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente, estando previsto intervir em 146 equipamentos no quadriénio 2019-2022. Concluídos 18 no final de 2019 e 13 no final de 2020;	
	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;	
	Implementação do Projeto de Recolha diferenciada nos edifícios;	
Desmaterialização de comunicação	Aumento de 9%, face a 2019, da adesão de Clientes à documentação digital. Em 2020, o Banco Montepio dispunha de 636 014 Clientes com documentação digital;	Implementação Contínua
	Iniciativas de transformação digital: redução de -15,7% na impressão de folhetos físicos (substituição por monofolhas digitais/*emailings*);	Implementação Contínua
	Implementação de instruções não presenciais de Clientes (possibilidade de o Cliente dar instruções por meios digitais, obviando deslocações e presença física).	

No mesmo âmbito, o Banco Montepio deu continuidade ao Projeto de Desmaterialização de Processos, que tem como principais objetivos a melhoria o serviço prestado aos Clientes e eliminação da necessidade de utilização de papel, através da redução dos consumos de papel, dos consumíveis de impressão e do arquivo. Em 2020, destacam-se os seguintes pontos:

PROJETO DE DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS

Iniciativas	• Crédito à Habitação *online*; • Abertura de conta DO de Empresas *online*; • Manutenção de dados de Clientes Particulares *online*; • Campanha "Ganhar a Desmaterializar" para a Rede Comercial; • Desmaterialização dos contratos de depósito e FIN nas manutenções de Contas à Ordem.
Objetivos	• Desmaterialização de processos, com eliminação da impressão e circulação de papel; • Melhoria da jornada e experiência do Cliente; • Agilização do tratamento processual, contribuindo para a melhoria do serviço prestado e a redução de custos; • Posicionamento da marca Banco 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 expetativas dos Clientes;
Resultados	• Diminuição do consumo de papel: cerca de 407 000 folhas de papel/impressões não consumidas em 2020, através da desmaterialização do processo de abertura de conta e de manutenção de dados de Cliente/conta DO, representando um aumento de 16% na poupança de papel face a 2019; • Redução no consumo de 2 443 500 impressos tipográficos, representando um aumento de 4% na poupança desses suportes físicos face a 2019; • Redução do gasto de consumíveis ligados à geração de documentos em suporte papel (toners de impressoras, pastas de arquivo, entre outros).

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 dos sistemas de iluminação tradicional por tecnologia LED, numa lógica de substituição direta por avaria; • Conclusão do projeto de otimização da eficiência energética no CPD, compartimentação de corredores quentes e frios e instalação de unidade de compensação frigorifica do tipo IN ROW.

Em 2020, seguindo a política de Grupo, a Lusitania começou a substituir a sua frota automóvel de viaturas a *diesel* por viaturas híbridas ou 100% elétricas, prevendo-se que em três anos toda a frota esteja substituída. No final do ano, a Companhia já detinha 15 viaturas híbridas e 40 viaturas 100% elétricas, ou seja, 37,5% da sua frota.

Foi também dado início ao programa "Lusitania sem papel", com vista a reduzir o consumo de papel para todas as situações em que isso seja possível, e caminhar para uma solução de *clean desk*.

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	• Foi substituída, num processo iniciado há vários anos, toda a luminária nas instalações próprias para lâmpadas com tecnologia *led* • Todo o papel que fica inutilizado nos serviços é recolhido para contentores de reciclagem; • Os tinteiros e *toners* de impressoras são recolhidos para reciclagem na entrega de novos nos serviços; • Iniciou-se, em 2020, o investimento na substituição da frota automóvel com a aquisição dos dois primeiros veículos híbridos (numa frota de 11 veículos). Este processo será continuado à medida que o parque automóvel for renovado.

Futuro

Desde há vários anos que a Futuro tem vindo a implementar diversas práticas e medidas na área da Sustentabilidade, em consonância aliás com as políticas do Grupo Montepio nesta matéria. Prosseguimos internamente uma política de combate ao desperdício (especificamente de papel), tendo enveredado pelo arquivo digital há mais de 20 anos e fomentado internamente a recolha de desperdícios para reciclagem, nomeadamente tampas de plástico, *toners* e equipamento obsoleto.

Na empresa foi ainda totalmente abolido o uso de copos de plástico.

A nível laboral, a Futuro tem por prática auxiliar jovens adultos a ingressar no mercado de trabalho, facultando anualmente um estágio remunerado a um ou dois recém-licenciados em áreas de Contabilidade, Gestão, Economia ou Matemática.

Quanto à adoção de extratos digitais, a grande maioria dos clientes já recebem o extrato digital, referente às subscrição de unidades de participação dos Fundos de Pensões da Futuro.

Para clientes empresa, a Futuro dispõe de um portal para acesso *online* por parte de empresas clientes dos fundos – Netfuturo – que tem como principal funcionalidade a consulta de posições e movimentos realizados, além de permitir anualmente a indicação das opções de investimento pelos empregados das empresas com adesões coletivas que facultam essa liberdade de escolha.

Em termos de utilização por parte de Clientes Particulares, não ligados a Empresas, já existem alguns participantes com acesso *online* e será gradualmente alargada esta funcionalidade a todos os participantes dos fundos, à medida que a plataforma for evoluindo tecnologicamente.

O *site* da Futuro tem vindo a ser melhorado no sentido de promover a interação com os clientes, facilitando a subscrição dos fundos destinados a particulares.

No que se refere ao cumprimento legal do Regulamento 2019/2088 - Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), iniciou-se o processo de elaboração da Política ESG da Futuro, da Declaração de princípios das Políticas de Investimentos dos fundos sob sua gestão e de alteração das políticas de remunerações existentes.

Por fim, assinala-se que, em sintonia com as diretrizes do Grupo Montepio a Futuro tem vindo a substituir progressivamente a sua frota automóvel por veículos híbridos, como medida de combate à poluição.

TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" – ESSENCIAL

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
PERFIL ORGANIZACIONAL				
102-1	Nome da organização	Sobre este Relatório	3-6	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores	17-21 82-110	
102-3	Localização da sede	R. Áurea, 219-241, 1100-062 Lisboa		
102-4	Localização das operações	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas	17-21	11
102-5	Propriedade e natureza legal	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas – Modelo de Negócio	21	
102-6	Mercados servidos	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas	17-19	
102-7	Dimensão da organização	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas Página inicial de cada capítulo	17-19	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS

102-8 Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores — 8

		AMM		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Gestão de Activos		Residências Montepio		Residências U Live	
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Tipo de Contrato	Permanentes	25	12	1 595	1 702	264	263	13	19	18	14	7	8	389	50	3	0
	Temporários	2	3	7	6	4	0	0	0	0	1	0	0	234	28	0	0
Tipo de Emprego	Tempo integral	27	15	1 599	1 706	268	263	13	19	18	15	7	8	618	77	3	0
	Tempo parcial	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0
Região	Norte	0	0	487	554	111	94	2	2	0	0	0	0	218	19	0	0
	Centro	1	0	178	201	21	19	11	17	18	15	7	8	63	10	3	0
	Sul	26	15	877	906	133	147	0	0	0	0	0	0	342	49	0	0
	Ilhas	0	0	60	47	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

102-9	Cadeia de fornecedores	3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas – Cadeia de Fornecedores	28	
102-10	Alterações significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.		
102-11	Abordagem ao princípio de precaução	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo 4. Estratégia de Sustentabilidade – Gestão de Risco	36-43 43-52	
102-12	Iniciativas externas	1. Representações Externas e Compromissos Subscritos	9-11	
102-13	Membro de associações	1. Representações Externas e Compromissos Subscritos	9-11	

ESTRATÉGIA

102-14	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente	3-6	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	4. Estratégia de Sustentabilidade	30-35	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	4. Estratégia de Sustentabilidade – Ética e Integridade 3. Grupo Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas – Missão, Visão, Valores e Estratégia	50-55 23-27	16
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Apesar do Grupo Montepio já ter alguns mecanismos que permitem detetar comportamentos não éticos (por exemplo através das auditorias internas e dos Gabinetes de Provedoria do Cliente e do Associado), não existe um mecanismo formalizado. 4. Estratégia de Sustentabilidade – Ética e Integridade	 50-55	16
GOVERNANCE				
102-18	Estrutura de *governance*	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-19	Delegação de autoridade	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-21	Consulta a *Stakeholders* sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	5. Envolvimento com *stakeholders*	57-61	
102-22	Composição do mais alto órgão de *governance* e dos seus comitês	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo Relatório e Contas da Associação Montepio 2020 – Órgãos Associativos Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Órgãos Sociais Relatório e Contas da Futuro 2020 – Órgãos Sociais Relatório e Contas da Lusitania 2020 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – – Sistema de Governação Relatório e Contas da Gestão de Activos 2020	36-43 3 6 3 3 13 2	
102-23	Presidente do mais alto órgão de *governance*	Relatório e Contas da AMM 2020 – Órgãos Associativos Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Órgãos Sociais Relatório e Contas da Lusitania 2020 Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – Relatório do Governo Societário Relatório e Contas da Futuro 2020 – Órgãos Sociais Relatório e Contas da Gestão de Activos 2020	5 6 3 13 3 2	
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de *governance*	Estatutos Montepio Geral Associação Mutualista – Eleições Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Regras aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do órgão de administração e à alteração dos estatutos da sociedade Relatório e Contas da Lusitania – Notas anexas às Demonstrações Financeiras Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – –Relatório do Governo Societário Estatutos da MGA	21 642 55 13 5	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
102-25	Conflitos de interesse	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo e Gestão de Riscos Estatutos Montepio Geral Associação Mutualista – Disposições Gerais Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Revisão do Regulamento de Comunicação de Irregularidades (Whistleblowing) e alteração da Política de Conflito de Interesses Relatório e Contas da Lusitania 2020 – Notas anexas às Demonstrações Financeiras Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – – Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras	36-52 25 131 55 41	
102-26	Funções do mais alto órgão de *governance* na definição de objetivos, valores e estratégia	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de *governance*	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	4. Estratégia de Sustentabilidade – Modelo de Governo	36-43	
102-32	Papel do mais alto órgão de *governance* no Relatório de Sustentabilidade	O Comité de Sustentabilidade é responsável pela análise e validação do Relatório de Sustentabilidade. O Gabinete de Responsabilidade Social é responsável por assegurar a elaboração do presente relatório e por assegurar que todos os aspetos materiais são abordados.A aprovação formal é submetida a deliberação do Conselho de Administração da AMM.		
102-35	Políticas de remuneração	Relatório e Contas Associação Montepio 2020 – Custos com Pessoal Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Relatório e Contas Lusitania 2020 – Gastos com Pessoal Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Relatório e Contas da Futuro 2020 – Gastos com Pessoal Relatório e Contas Gestão de Activos 2020 – Custos com Pessoal	109 225 114 79 54 34	
102-36	Processo para determinar a remuneração	Relatório e Contas Associação Montepio 2020 – Custos com Pessoal Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Relatório e Contas Lusitania 2020 – Gastos com Pessoal Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2019 – – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Relatório e Contas da Futuro 2020 – Gastos com Pessoal Relatório e Contas Gestão de Activos 2020 – Custos com Pessoal	109 225 114 79 53 36	
102-37	Envolvimento de *Stakeholders* na remuneração	Relatório e Contas Associação Montepio 2020 – Custos com Pessoal Relatório e Contas do Banco Montepio – Custos com Pessoal Relatório e Contas Lusitania 2020 – Gastos com Pessoal Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2019 – – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Relatório e Contas da Futuro 2020 – Gastos com Pessoal Relatório e Contas Gestão de Activos 2020 – Custos com Pessoal	109 225 114 79 53 36	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*				
102-40	Lista dos grupos de *Stakeholders*	5. Envolvimento com *stakeholders*	57-61	
102-41	Acordos coletivos de trabalho	Colaboradores abrangidos por acordos coletivos de trabalho: - Banco Montepio: 100% - Associação Montepio: 0% - Lusitania: 100% - Lusitania Vida: 100% - Futuro: 0% - Gestão de Activos: 0% - Residências Montepio: 0%		8
102-42	Identificação e seleção de *Stakeholders*	5. Envolvimento com *stakeholders*	57-61	
102-43	Abordagem de envolvimento com *Stakeholders*	5. Envolvimento com *stakeholders* 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepiol Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão de Reclamações 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Livel Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão de Reclamações	57-61 69-81 109-110 113-115 121-124 130-132 135-136	
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos *Stakeholders*	5. Envolvimento com *stakeholders* 6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão das Reclamações 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão de Reclamações 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live I Principais iniciativas desenvolvidas I Gestão de Reclamações	57-61 69-81 109-110 113-115 121-124 130-132 135-136	
PRÁTICA DE REPORTE				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório e Contas Associação Montepio 2020 I Participação financeira da Caixa Económica Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Estrutura do grupo Relatório e Contas Lusitania 2020 – Notas anexas às demonstrações financeiras Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – – Atividade e Desempenho Relatório e Contas da Futuro 2020 – Identificação da entidade Relatório e Contas Gestão de Activos 2020 – Notas às demonstrações financeiras	119 20 55 20 25 24	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos	Sobre este Relatório	3-6	
102-47	Lista dos tópicos materiais	Sobre este Relatório	3-6	

GRI 102 – CONTEÚDOS GERAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
102-48	Reformulação de informação	Sobre este Relatório	3-6	
102-49	Alterações no relatório	Sobre este Relatório	3-6	
102-50	Período de reporte	Sobre este Relatório	3-6	
102-51	Data do relatório mais recente	Sobre este Relatório	3-6	
102-52	Ciclo de relatórios	Sobre este Relatório	3-6	
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	Sobre este Relatório	3-6	
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	3-6	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
GRI 201 - DESEMPENHO ECONÓMICO (ASPETO MATERIAL)				
Formas de Gestão	**103-1** Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Grupo Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de *stakeholders* 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).		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo 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 Activos; 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio; 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live).		
	103-3 Evolução da forma de gestão	O Grupo 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 Activos; 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio; 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live).		

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	6. Responder às necessidades de poupança, proteção social e bem-estar dos associados I Criação e distribuição de valor 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores I Criação e distribuição de valor 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania 9. Sustentabilidade na empresa Lusitania Vida 10. Sustentabilidade na empresa Futuro 11. Sustentabilidade na empresa Gestão de Activos 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live	57 80 113 118 121 127 130 135	2 5 7 8 9
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	Na Associação Montepio não foram identificadas quaisquer não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos/serviços e, concomitantemente, a Associação Montepio não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em apreço. De relevar aqui que, em 2020, foi revista e atualizada a Política de Participação de Irregularidades do MGAM, a qual contribui para a simplificação da identificação e mitigação de não-conformidades.		13
201-3	Obrigações dos planos de benefícios definidos e outros planos de reforma	Relatório e Contas da Associação Montepio 2020 – Benefícios aos empregados Relatório e Contas do Banco Montepio 2020 – Benefícios pós-emprego e de longo prazo Relatório e Contas Lusitania 2020 – Benefícios aos empregados Relatório sobre a solvência e a situação financeira da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA 2020 – – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores Relatório e Contas Gestão de Activos 2020 – Benefícios dos empregados	113 296 70 79 51	
201-4	Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	Não existem.		

GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA

204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	3. Grupo Montepio – um projeto criado por pessoas, para pessoas – Cadeia de Fornecedores Lusitania: 99% Lusitania Vida: 99% Futuro: 99% Gestão de Activos: 75% Residências Montepio: 100%	28	12

GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS

GRI 301 - MATERIAIS

301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	16. Promover o Ambiente	173-181	8 12

GRI 302 - ENERGIA

302-1	Consumo de energia dentro da organização	15. Promover o Ambiente	173-181	7 8 12 13

GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS
GRI 305 - EMISSÕES				
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	16. Promover o Ambiente	173-181	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	16. Promover o Ambiente	173-181	3 12 13 14 15
GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES				
306-2	Resíduos por tipo e por destino	16. Promover o Ambiente	173-181	3 6 12

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS
GRI 401 - EMPREGO (ASPETO MATERIAL)				
Formas de Gestão	**103-1** Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Grupo Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de *stakeholders* 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).		
	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com o Emprego (ver capítulo 14. 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 14. Valorizar os colaboradores).		
401-1	Novas contratações e rotatividade de colaboradores	14. Valorizar os colaboradores | Principais iniciativas desenvolvidas | 4. Benefícios | Págs.135-137		5 8

		Associação Montepio		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Gestão de Activos		Residências Montepio		Montepio U Live	
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Taxa de novas contratações (%)	<30	40%	40%	47%	58%	83%	43%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	81%	45%	0%	0%
	30 a 50	37%	100%	1%	1%	4%	3%	0%	0%	0%	25%	60%	0%	34%	28%	0%	0%
	>50	*	25%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	32%	25%	0%	0%
	Norte	*	*	1%	1%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	22%	50%	0%	0%
	Centro	100%	*	3%	1%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	19%	17%	0%	0%
	Sul	33%	50%	4%	3%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	56%	31%	0%	0%
	Ilhas	*	*	1%	5%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	*	*	0%	0%
Taxa de rotatividade (%)	<30	0%	0%	23%	35%	0%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	15%	0%	0%
	30 a 50	0%	0%	2%	2%	5%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	29%	18%	0%	0%
	>50	0%	0%	2%	3%	3%	5%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	34%	13%	0%	0%
	Norte	*	*	1%	2%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	29%	21%	0%	0%
	Centro	0%	*	2%	1%	*	*	0%	0%	*	*	*	*	33%	19%	0%	0%
	Sul	0%	0%	4%	4%	*	*	*	*	*	*	*	*	41%	19%	0%	0%
	Ilhas	*	*	0%	3%	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0%	0%

* Não calculado devido ao número de colaboradores no final do período ser 0 (para a faixa etária/região e género referidos).

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
401-2	Benefícios concedidos aos colaboradores em regime *full-time* que não são concedidos aos colaboradores temporários ou em *part-time*	14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 4. Benefícios	148-150	8
401-3	Licença parental	Aos colaboradores da Associação Montepio, Banco Montepio, Lusitania, Lusitania Vida, Futuro, Montepio Gestão de Activos, Residências Montepio e Montepio U Live 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.		5 8

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	14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 5. Saúde e Segurança no Trabalho	150-151	3 8

GRI 404 - FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO (ASPETO MATERIAL)

Formas de Gestão **103-1**	Explicação do tema material e dos seus limites	Os temas materiais do Grupo Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de *stakeholders* com a perspetiva 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 Grupo Montepio tem promovido ao longo dos anos diversas iniciativas relacionadas com a Formação e Educação (ver capítulo 14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 2. Formação e Desenvolvimento).		
103-3	Evolução da forma de gestão	O Grupo Montepio realiza a medição e a monitorização dos indicadores associados a este aspeto e reporta-os neste Relatório (ver capítulo 14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 2. Formação e Desenvolvimento).		
404-1	Média de horas de formação por ano e por colaborador	14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 3. Desempenho	147-148	4 5 8
404-3	Percentagem de colaboradores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	14. Valorizar os colaboradores I Principais iniciativas desenvolvidas I 3. Desempenho	147-148	5 8

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
Divulgações e Formas de Gestão	**Localização/Omissão**		**PÁGS**	**ODS**

GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-1 Diversidade dos órgãos de *governance* e dos colaboradores

14. Valorizar os colaboradores | A equipa Montepio | Pág.127

	Diretivas e chefias	Técnicas	Administrativas	Operacionais
Associação Montepio				
<30 anos	0	3	6	
Dos 30 aos 50 anos	0	13	13	
>50 anos	6	1	0	
F	0	12	15	
M	6	5	4	
Banco Montepio				
<30 anos	0	51	54	
Dos 30 aos 50 anos	452	1 026	901	
>50 anos	324	249	253	
F	252	664	686	
M	524	662	522	
Lusitania				
<30 anos	0	6	4	
Dos 30 aos 50 anos	56	118	185	
>50 anos	38	36	88	
F	29	78	162	
M	65	82	115	
Lusitania Vida				
<30 anos	0	0	2	
Dos 30 aos 50 anos	0	7	7	
>50 anos	7	9	0	
F	2	9	2	
M	5	7	7	
Futuro				
<30 anos	0	1	1	
Dos 30 aos 50 anos	2	11	4	
>50 anos	6	5	3	
F	2	12	4	
M	6	5	4	
Gestão de Activos				
<30 anos	0	1	0	
Dos 30 aos 50 anos	0	6	0	
>50 anos	4	3	1	
F	0	6	1	
M	4	4	0	
Residências Montepio				
<30 anos	9	79	11	77
Dos 30 aos 50 anos	31	80	41	218
>50 anos	3	2	7	143
F	31	135	51	406
M	12	26	8	32
Montepio U Live				
<30 anos	0	0	0	
Dos 30 aos 50 anos	0	0	2	
>50 anos	0	0	1	
F	0	0	3	
M	0	0	0	

5
8

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS

Divulgações e Formas de Gestão		Localização/Omissão	PÁGS	ODS
GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	15. Investir em ações que beneficiam a comunidade	154-171	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	15. Investir em ações que beneficiam a comunidade	154-171	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 Grupo Montepio tiveram como base o cruzamento dos resultados da auscultação de *stakeholders* 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.		
Formas de Gestão	103-2 A forma de gestão e os seus componentes	O Grupo 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 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão de Reclamações 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live	69-81 109-110 113-115 121-124 130-132 135-136	
Formas de Gestão	103-3 Evolução da forma de gestão	O Grupo 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 diferenciadores | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 8. Sustentabilidade na empresa Lusitania | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 10. Sustentabilidade na Empresa Futuro | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão das Reclamações 12. Sustentabilidade na empresa Residências Montepio | Principais iniciativas desenvolvidas | Gestão de Reclamações 13. Sustentabilidade na empresa Montepio U Live	69-81 109-110 113-115 121-124 130-132 135-136	

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	Associação Montepio Na Associação Montepio , os requisitos de informação no âmbito das modalidades disponibilizadas aos associados são integralmente cumpridos à luz das políticas e regulamentos internos e atendendo ao enquadramento previsto no Código das Associações Mutualistas. De salientar, aqui, as Fichas Técnicas de cada Modalidade individual ou Série, as quais são atualizadas sempre que tal se justifique, e de acordo com as condições de implementação definidas no Regulamento de Benefícios. Estas descrevem, entre outras caraterísticas da Modalidade/ Série, as normas e regras complementares específicas da sua aplicação, a indicação do local onde a informação relevante sobre a Modalidade/Série fica acessível ao Associado, bem como a informação externa ao MGAM com implicações diretas na subscrição, nomeadamente o respetivo enquadramento fiscal. Banco Montepio O Banco Montepio continuou a adequar os seus processos àquilo que são as melhores práticas de mercado e aos decretos em vigor, designadamente: • Decreto-Lei n.o 74-A/2017, de 23 de junho (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08); • Decreto-Lei n.º 133/2009, de 02 de junho (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08); • Decreto-Lei n.º 149/95, de 24 de junho (última alteração Decreto-Lei n.º 30/2008, de 25/02; • Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto (última alteração Decreto-Lei n.º 47/2018); • Lei n.º 64/2014, de 26 de agosto; • Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08) • Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto; • Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro (última alteração Decreto-Lei nº 88/2008, de 29/05); • Decreto-Lei nº 12/2010, de 19 de fevereiro; • Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro; • Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro. 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. 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 certificação na Norma ISO 9001:2015 no âmbito da conceção, gestão, comercialização e prestação de serviços na área de Fundos de Pensões Abertos e Fechados é prova do compromisso de qualidade assumido pela Futuro perante os seus clientes. 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 *compliance* . Gestão de Activos A MGA tem de disponibilizar aos subscritores dos Fundos de Investimento o IFI (Informação Fundamental Investimento) e o Prospeto aquando a subscrição . Também tem que ter disponivel nos balcões ou na internet a carteira (mensalmente) e relatório de gestao (semestral).		12 16

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Associação Montepio Na Associação Montepio não foram identificadas quaisquer não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos/serviços e, concomitantemente, a Associação Montepio não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em apreço. De relevar aqui que, em 2020, foi revista e atualizada a Política de Participação de Irregularidades do MGAM, a qual contribui para a simplificação da identificação e mitigação de não-conformidades. Banco Montepio Não existiram não-conformidades que tenham resultado em multa ou penalidade; Não existiram não-conformidades com códigos voluntários; Existiram 9 não-conformidades que resultaram em aviso, nomeadamente: • CRI/2020/00020127-C; • CRI/2020/00020834; • CRI/2020/00022433; • CRI/2020/00024455-C; • CRI/2020/00024475-C; • CRI/2020/00028187-C; • CRI/2020/00035142-C; • CRI/2020/00049975-C; • CRI/2020/00052608-C. 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 deconduta 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 reseguradora; • 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." Lusitania Vida Sem qualquer registo. Futuro Em 2020, 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: • Lei n.º27/2020, de 23 de julho, que revoga DL 12/2006, de 20 de janeiro, alterado e republicado na Lei n.º147/2015, de 09 de Setembro (modelo de governação); • 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.º35/2018, 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).	16	

GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	Montepio Gestão de Activos A Montepio Gestão de Activos não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no Âmbito em apreço. Os fundos de investimento mobiliário geridos pela Montepio 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.		16

INDICADORES SETORIAIS PARA O SETOR FINANCEIRO PORTFOLIO DE PRODUTOS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**PÁGS**	**ODS**
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores I Principais iniciativas desenvolvidas I BANCA DE PARTICULARES I Soluções de Inclusão Financeira; Soluções de Promoção da Poupança; Soluções de Apoio à Educação e Soluções de Promoção da Saúde e Bem-Estar	91-93	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 I Principais iniciativas desenvolvidas I BANCA DE PARTICULARES I Produtos Indutores de Boas Práticas Ambientais 7. Disponibilizar produtos e serviços diferenciadores I Principais iniciativas desenvolvidas I BANCA DE EMPRESAS I Linha de Crédito para Limpeza da Floresta; Linhas de Crédito ao Parqueamento e à Comercialização da Madeira Queimada; Linha de Crédito para Eficiência Energética; Campanha Mobilidade Elétrica Auto	91-92 92-93	
FS13	Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas	3. Montepio – Projeto criado por pessoas, para pessoas	17-21	1 8 10

Legenda:
ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Princípios UNGC – United Nations Global Compact