Grupo Montepio

Somos o futuro que criamos

Um compromisso sustentável para o bem de todos

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2021

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

ÍNDICE

- MENSAGEM DO PRESIDENTE – pag. 3
- SOBRE ESTE RELATÓRIO – pag. 4

01 SÍNTESE DE INDICADORES – pag. 8

02 GRUPO MONTEPIO: UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS PARA PESSOAS – pag. 15

03 REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS – pag. 30

04 PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS – pag. 38

05 AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE – pag. 45

06 VALORIZAR OS TRABALHADORES – pag. 75

07 MODELO DE GOVERNO – pag. 97

08 ENVOLVIMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS) – pag. 138

09 ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE – pag. 148

10 SUSTENTABILIDADE NO MONTEPIO GERAL - ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA – pag. 157

11 SUSTENTABILIDADE NO BANCO MONTEPIO – pag. 183

12 SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA – pag. 214

13 SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA VIDA – pag. 220

14 SUSTENTABILIDADE NA FUTURO – pag. 223

15 SUSTENTABILIDADE NA MONTEPIO GESTÃO DE ACTIVOS – Pag. 229

16 SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS MONTEPIO – SERVIÇOS DE SAÚDE – pag. 232

17 SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS U LIVE – pag. 240

18 PROMOVER O AMBIENTE – pag. 243

19 TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" – ESSENCIAL – pag.258

MENSAGEM DO PRESIDENTE

As entidades que constituem o Grupo Montepio assumem desde o início da sua atividade um compromisso de contributo para uma sociedade melhor, sempre com a presença dos valores mutualistas que lhes deram origem e que se tornaram ainda mais necessários nos dias de hoje.

Pese embora os desafios de nível global com que a sociedade se tem vindo a deparar, e que têm afetado o bem estar de muitos, as entidades do Grupo Montepio têm prosseguido a sua atividade com empenho e atenção, na perspetiva de minimizar não só os impactos negativos desses desafios mas também de maximizar as oportunidades neles existentes, de forma a dar continuidade ao seu contributo para o cumprimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e para o acompanhamento da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

Assim, e dando seguimento à integração dos desafios da estratégia Ambiental, Social e de Governo (ESG), cumpre-nos, através desta publicação, dar a conhecer às partes interessadas a resposta das entidades do Grupo Montepio ao longo de 2021, em termos de sustentabilidade.

E porque somos o futuro que criamos, assumimos o compromisso de continuar esta aposta na sustentabilidade, e para a qual agradecemos, desde já, a resiliência e a confiança de todos os que nela participam: Associados, clientes, trabalhadores e todos os parceiros que connosco prosseguem esta caminhada.

Com estima e consideração

Virgílio Boavista Lima
Presidente do Grupo Montepio

SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Grupo Montepio reporta, anualmente, a sua informação não-financeira no presente formato de Relatório de Sustentabilidade. Este Relatório tem como objetivo compilar a informação de sustentabilidade do Grupo, de forma a divulgar a todas as partes interessadas (*stakeholders*) a performance e os impactos da atividade a nível ambiental, social e económico (ESG).

PERÍODO DE REPORTE

Este Relatório incide sobre a atividade do Grupo durante o ano de 2021, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021. O relatório abrange, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores para permitir comparabilidade anual do desempenho do Grupo.

ÂMBITO DE REPORTE

Os conteúdos deste Relatório referem-se às seguintes entidades do grupo:

- **Montepio Geral - Associação Mutualista** (MGAM);
- **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);
- **Residências Montepio, Serviços de Saúde, S.A.** (Residências Montepio ou Residências Montepio Serviços de Saúde ou Residências Montepio Saúde);
- **Residências Montepio Estudantes, S.A. (**Residências Montepio U Live ou Montepio U Live).

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

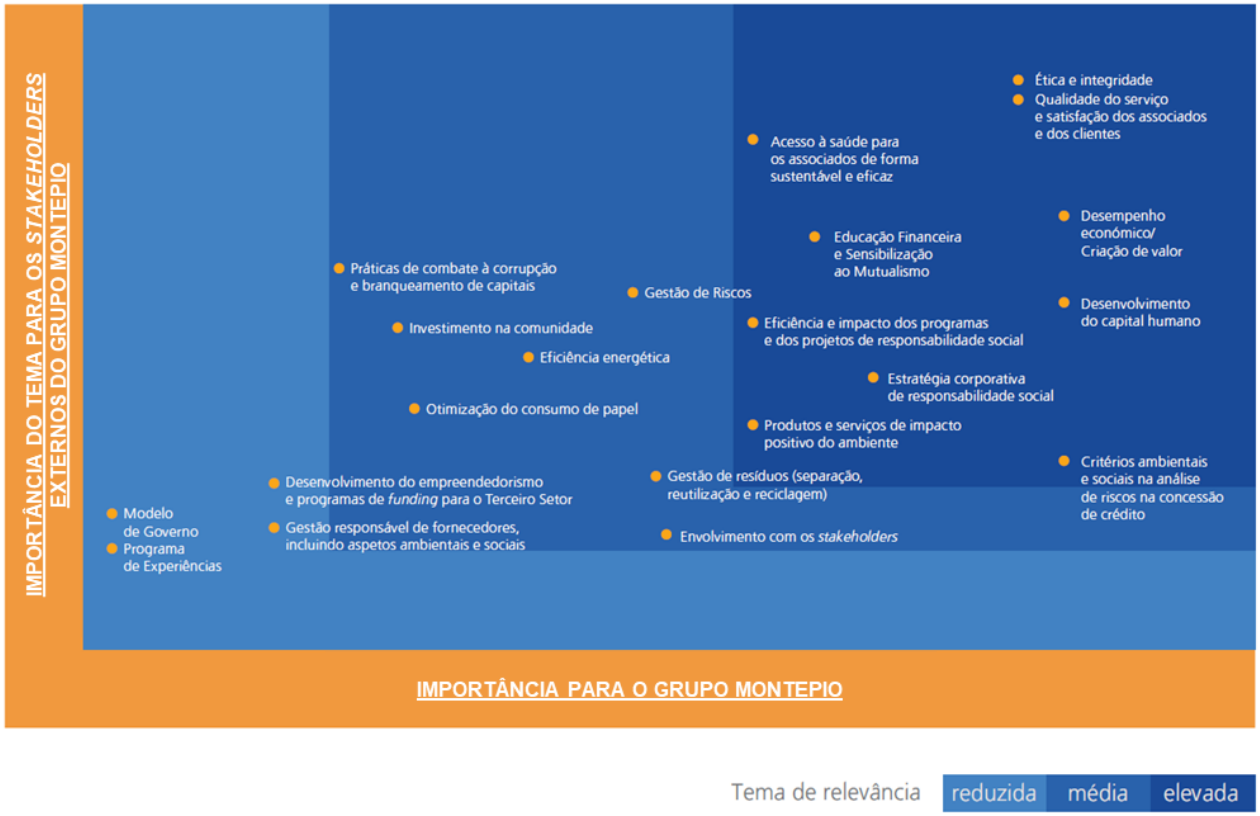
À semelhança do efetuado nos últimos anos, o Grupo Montepio elaborou o presente Relatório de acordo com o *Global Reporting Initiative* (GRI) – GRI Standards -, para a opção "*in accordance - Core*").

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Neste 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 das partes interessadas - *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 pode verificar-se pela Matriz de Materialidade apresentada na página anterior.

CAPÍTULOS	MONTEPIO GERAL ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO MONTEPIO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS MONTEPIO SAÚDE	MONTEPIO U LIVE
MENSAGEM DO PRESIDENTE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
SOBRE ESTE RELATÓRIO	●	●	●	●	●	●	●	●	●
01 SÍNTESE DE INDICADORES	●	●	●	●	●	●	●	●	●
02 GRUPO MONTEPIO: UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS PARA PESSOAS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
03 REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
04 PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS	●	●			●	●		●	
05 AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE	●	●	●	●	●	●			
06 VALORIZAR OS TRABALHADORES	●	●		●	●	●	●	●	●
07 MODELO DE GOVERNO	●	●	●	●	●	●	●	●	●
08 ENVOLVIMENTO COM STAKEHOLDERS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
09 ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10 SUSTENTABILIDADE NO MGAM	●								
11 SUSTENTABILIDADE NO BANCO MONTEPIO		●							
12 SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA				●					
13 SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA VIDA					●				

CAPÍTULOS	MONTEPIO GERAL ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA	BANCO MONTEPIO	FUNDAÇÃO MONTEPIO	LUSITANIA	LUSITANIA VIDA	FUTURO	MGA	RESIDÊNCIAS MONTEPIO SAÚDE	MONTEPIO U LIVE
14 SUSTENTABILIDADE NA FUTURO						●			
15 SUSTENTABILIDADE NA MONTEPIO GESTÃO DE ACTIVOS							●		
16 SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS MONTEPIO – SERVIÇOS DE SAÚDE								●	
17 SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS U LIVE									●
18 PROMOVER O AMBIENTE	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TABELA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" – ESSENCIAL	●	●	●	●	●	●	●	●	●

CONTACTOS

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

Gabinete de Responsabilidade Social
(grs@montepio.pt)

01

SÍNTESE DE INDICADORES

Principais indicadores de referência

SÍNTESE DE INDICADORES

Para o ano de 2021, destacam-se os principais registos alcançados pelo Grupo Montepio e suas participadas.

GRUPO MONTEPIO

4 477
Trabalhadores
(-4,1% que 2020)

2 485
Pessoas do género feminino

1 992
Pessoas do género masculino

99,8%
Trabalhadores a tempo integral

55,5%
Trabalhadores do género feminino ♀

44,5%
Trabalhadores do género masculino ♂

94,0%
Trabalhadores com contrato permanente

58,2%
Trabalhadores nos serviços centrais

41,8%
Trabalhadores nos serviços comerciais

100 061
Horas de formação

4 321
Formandos

23
Média de horas de formação por trabalhador

329
Fornecedores

93,4%
Fornecedores locais

NOTA **Trabalhadores** - Pessoas com vínculo laboral a uma das entidades do Grupo Montepio

Associação Mutualista Montepio

601 606
Associados

680 M€
em Receitas Associativas

1 362
Acordos em vigor

Banco Montepio

170 855 €
Investimento em projetos de Inovação e Empreendedorismo Social

299 564 €
Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária

8 265
Clientes da Economia Social e Solidária

Fundação Montepio
Valores que nos unem

36
Projetos apoiados ao valor médio de **12 724,71 euros**

10
Carrinhas entregues da Frota Solidária em 2021 **(248 em 14 edições)**

17
Projetos de parceria para capacitação da Economia Social

Lusitania
Seguros juntos

2 738
Mediadores no final de 2021

24
Balcões

70
Lojas de Agentes de Representação

LUSITANIAVIDA

1 817
Mediadores com contrato

338,7
Milhões de euros
Produção de seguro direto

6.º lugar
Ranking de produção Ramo Vida

Futuro

1 943M€
Volume de Ativos sob Gestão

43
Fundos Geridos

8%
Quota de Mercado

11,6%
ROE
(Rendibilidade dos Capitais Próprios)

6,2%
Crescimento dos Ativos

41 500€
Valor dos **donativos** entregues
a 5 entidades

Montepio Gestão de Activos

1 712,3 M€
Valor dos ativos sob gestão em 2021
(+3,7% face a 2020)

14
Fundos sob gestão
(Fundos de Investimentos Mobiliário)

89,9%
Peso dos ativos na área gestão discricionária de carteiras

Residências Montepio

8
Convenções junto de entidades do **SNS**

6
Novos protocolos para estágios profissionais

9
Residências Montepio – Serviços de Saúde

montepio U Live RESIDÊNCIAS PARA ESTUDANTES

7
Residências U Live

236
Camas para Estudantes

4
Centros Urbanos abrangidos

VALOR ECONÓMICO ACUMULADO DO GRUPO

VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	2020	2021
		(milhares de euros)
Montepio Geral Associação Mutualista	506 299	630 350
Banco Montepio	135 145	145 536
Lusitania	150 468	148 442
Lusitania Vida	41 811	65 572
Futuro	1 232	1 260
Montepio Gestão de Activos	- 156	668
Residências Montepio Serviços de Saúde	- 373	1 332
Montepio U-Live	128	46
TOTAL	**834 554**	**993 206**

A PEGADA DO GRUPO MONTEPIO

60 424 GJ
Consumo de eletricidade

8 472 tCO_2e
Emissões de Âmbito **1 e 2**

2 028 tCO_2e
Emissões de Âmbito **3**

233 t
Consumo de papel

CONSUMO DE ENERGIA (1)

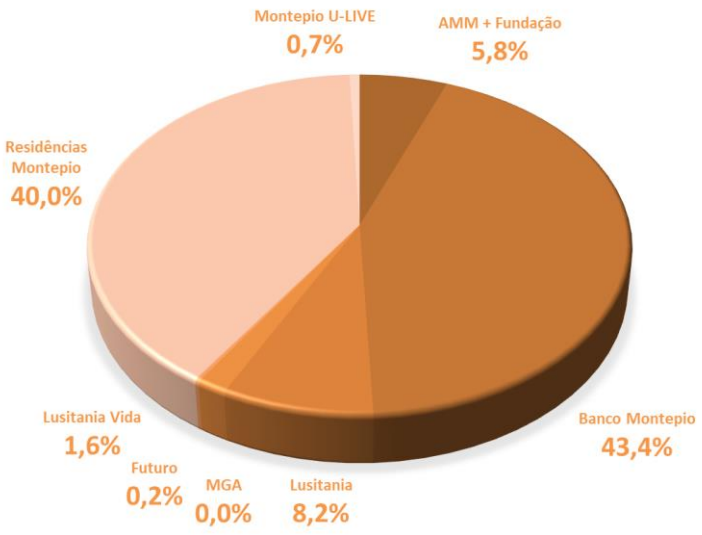
4 671 GJ
Consumo de gasolina (frota)

18 426 GJ
Consumo de gasóleo (frota)

33 732 GJ
Equipamentos

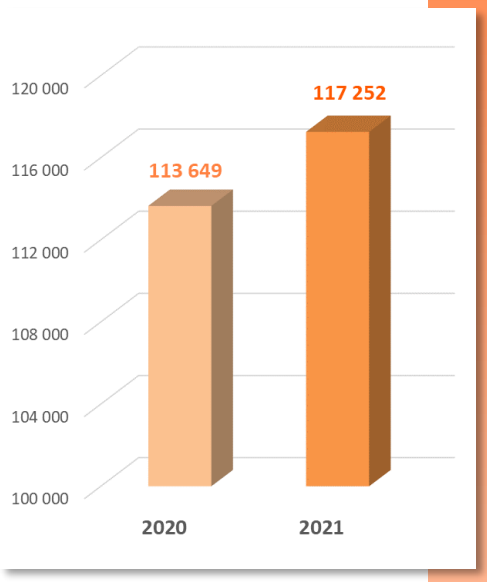
117 252 GJ
Consumo de energia do Grupo Montepio

Consumo de energia por entidade



Variação no consumo

GJ – Giga Joules



(1) – Consumo de energia dentro da organização para eletricidade, gasolina e gasóleo de frota e gasóleo e gás natural de equipamentos.

Nota: dada a introdução de novos fatores, não é possível apresentar uma variação equivalente 2020/2021

A PROMOÇÃO AMBIENTAL

1 270 368
Clientes do Banco com documentação digital

75 a 100%
Desmaterialização de vários processos no Banco

50%
Transformação das viaturas de serviço numa frota verde

-22,4%
Redução do consumo de eletricidade no Banco

-37,6%
Redução do consumo de papel no Banco

-10,8%
Redução do consumo de combustíveis no Banco

02

GRUPO MONTEPIO: UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS PARA PESSOAS

A maior Mutualidade portuguesa junto das pessoas e das suas necessidades

GRUPO MONTEPIO: UM PROJETO CRIADO POR PESSOAS PARA PESSOAS

261
Balcões Montepio
(Rede Doméstica)

103
Postos Mutualistas

24
Balcões Lusitânia

9
Residências
Montepio - Saúde

7
Residências U Live

Associação Mutualista Montepio

MONTEPIO GERAL ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

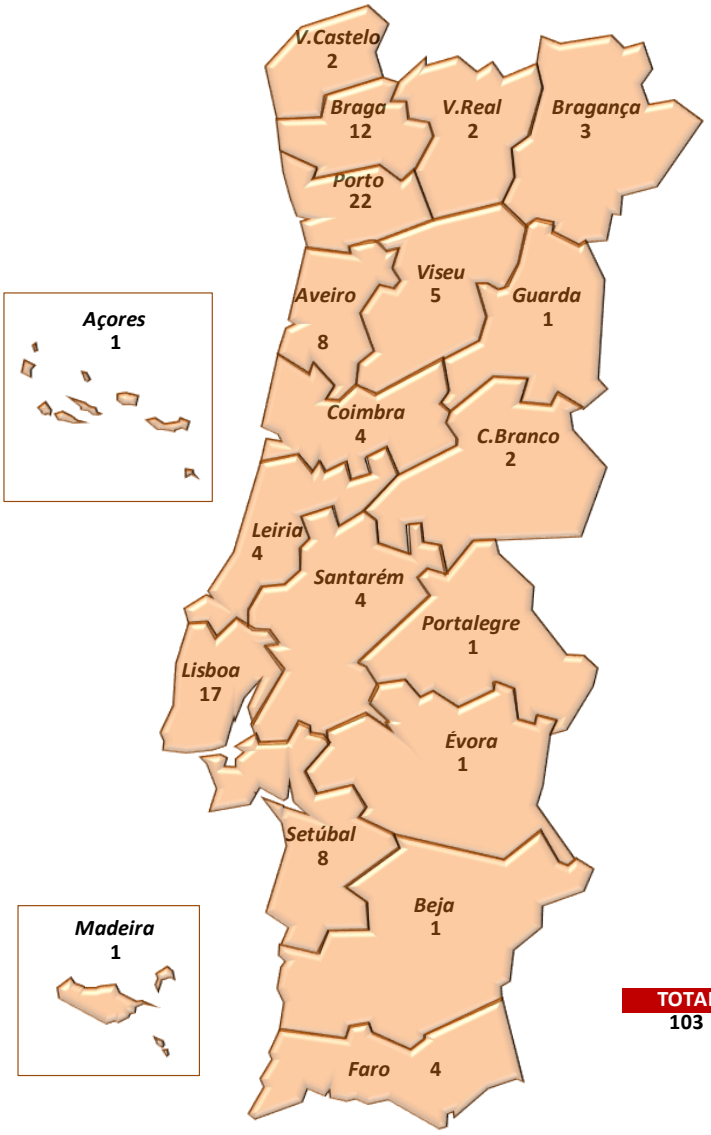
Missão	■ **Prestar benefícios de segurança social e de saúde aos associados**, seus familiares e beneficiários, fundamentalmente através da colocação de modalidades mutualistas, individuais e coletivas; ■ **Contribuir para a resolução dos problemas habitacionais dos associados;** ■ **Desenvolver outras formas de proteção social,** através da organização e gestão de equipamentos, serviços e obras sociais; ■ **Promover a melhoria da qualidade de vida,** o desenvolvimento cultural, moral, intelectual e físico dos associados
Visão	**Preservar e desenvolver a identidade mutualista e a importância da associação para a vida dos associados e para a sociedade, contribuindo para o reforço do papel do setor mutualista e da Economia Social em Portugal:** ■ **Tornar o MGAM e o Grupo Montepio imprescindível na vida de cada associado e das suas famílias, aprofundando o conhecimento, as relações e os vínculos associativos**, através das subscrições de soluções mutualistas que abranjam as necessidades das diversas fases do ciclo de vida, completadas pelos produtos e serviços das entidades do Grupo Montepio, e dos benefícios complementares, que contribuem para a melhoria da qualidade de vida; ■ **Aumentar e desenvolver a atuação na prestação de benefícios de segurança social e de saúde, através das atuais e de novas modalidades mutualistas, individuais e coletivas, de proteção, previdência social, saúde, bem como de soluções de habitação**, que cumpram totalmente a Missão Institucional; ■ **Melhorar o reconhecimento e a confiança no Grupo Montepio,** como um grupo diferenciado, coeso e articulado, tecnologicamente desenvolvido, com boas práticas de sustentabilidade e de governo, face aos requisitos adequados à identidade de cada instituição, e sólido, que gera resultados e rendibilidade para os seus fins mutualistas; ■ **Tornar cada Associado um verdadeiro mutualista, prescritor do MGAM convicto da importância do mutualismo para a sociedade.**
Valores	■ **Ética e Transparência** ■ **Solidariedade e Cooperação** ■ **Profissionalismo, Competência e Responsabilidade** ■ **Participação e Liberdade de opinião**
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.

PRESENÇA

Para o Montepio Geral - Associação Mutualista Montepio a sua rede de gestores é um canal de vital importância na relação com os seus associados. Por via da sua ação, captam e reforçam o vínculo associativo, promovendo a colocação das modalidades mutualistas.
Em 2021, através de um atendimento especializado, contribuíram para o aumento de visibilidade da marca " Montepio Geral - Associação Mutualista ", para o incremento do conhecimento da oferta do MGAM e para o maior envolvimento dos associados.

Em 2021, a rede era composta por 85 gestores e 103 postos de atendimento mutualista, distribuídos por 6 departamentos regionais.

Postos de Atendimento Mutualista em Portugal



TOTAL 103

Banco Montepio

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; ■ Entidades da economia social e solidária e empreendedores sociais.
Visão	Ser um banco: ■ Centrado na melhoria do bem-estar de cidadãos e famílias, das necessidades financeiras das PME portuguesas e no apoio à Economia Social e Solidária; ■ Competitivo, eficiente e com uma oferta e serviço simples e de confiança; ■ Com um modelo de gestão responsável, distintivo e reconhecido pelos clientes e demais *stakeholders*; ■ Assente na tradição, solidariedade e solidez com que foi construído e que sempre o definiram em mais de 175 anos de história. ■ Parceiro das atuais e futuras gerações, como parte ativa na construção de um modelo socioeconómico capaz de responder à procura dos vários mercados ou contextos, capaz de valorizar a condição humana e de assegurar a preservação dos recursos naturais, sob os princípios do desenvolvimento sustentável.
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 e Solidária, pautando a sua atuação pelos valores de: ■ Confiança; ■ Proximidade; ■ Solidez; ■ Transparência; ■ Tradição; ■ Inovação; ■ Inclusão.
Estratégia	O Plano de Transformação do Banco Montepio e a sua estratégia com uma componente de sustentabilidade e responsabilidade social apresenta diferentes metas, das quais se destacam: ➔ Robustecer o modelo de negócio, reforçando a aposta em produtos e serviços com maior valor acrescentado, e percebido, para cada cliente; ➔ Acelerar a transição digital, tanto nos processos internos, como nas plataformas de relação com os clientes, contribuindo para a descarbonização e redução da pegada ambiental do Banco Montepio, para inovar e melhorar a oferta e para reforçar as competências digitais de trabalhadores/as e 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; ➔ Adotar práticas sustentáveis nas operações e na cadeia de fornecimento, e promover a sustentabilidade económica, social e ambiental junto dos stakeholders; ➔ Implementar novos conceitos e novas formas de trabalhar, valorizando a colaboração e a flexibilidade e promovendo um maior equilíbrio entre a vida pessoal, profissional e familiar; ➔ Participar na agenda nacional e europeia em matéria de finanças sustentáveis e ESG, e acompanhar as referências internacionais por via dos compromissos assumidos com a Sustentabilidade e a Responsabilidade Social Corporativa.

PRESENÇA

Em 31 de dezembro de 2021 o Banco Montepio detinha uma rede de 261 balcões em Portugal, dos quais 7 balcões de proximidade e conveniência e 7 Espaços Empresa do Banco BEM. No âmbito das medidas implementadas pelo Banco Montepio com vista à otimização dos canais de distribuição, foram encerrados 37 balcões da rede doméstica, em 2021.

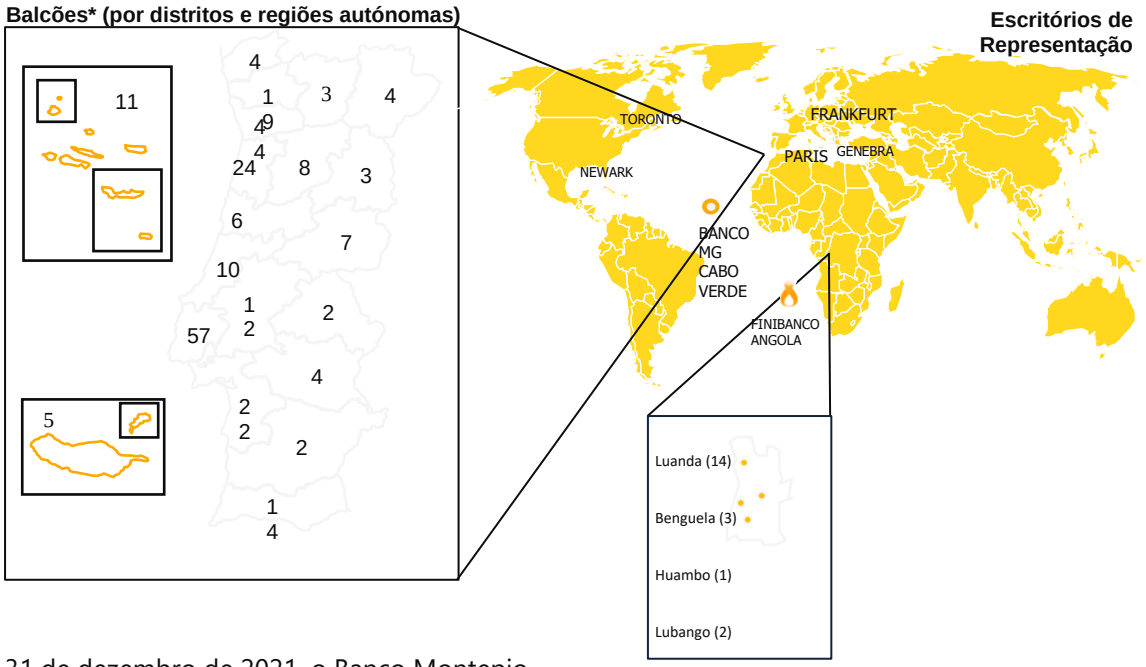
N.º de Balcões e Escritórios de Representação

	2019	2020	2021
Rede Doméstica	332	298	261
Dos quais: Balcões de proximidade	7	7	7
Dos quais: Espaços Empresa BEM	2	7	7
Rede Internacional	24	24	20
Finibanco Angola [(a)]	24	24	20
Escritórios de Representação	5	5	5

(a) Inclui Centros de Empresas.

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 2021, a rede de distribuição do Finibanco Angola também diminuiu, totalizando 20 balcões, incluindo 5 centros de Empresas, menos 4 balcões face a 31 de dezembro de 2020.

O Banco Montepio disponibiliza também aos seus Clientes Particulares e às Empresas um conjunto de canais de distribuição de produtos e serviços em comercialização e de relação com o Cliente, designadamente, o Serviço Montepio24 através de telefone, web, sms, app e o canal dedicado Connect24, a rede interna de caixas automáticas Chave24, as máquinas ATM (*Automated Teller Machine*) e os equipamentos TPA (Terminais de Pagamento Automático).



Em 31 de dezembro de 2021, o Banco Montepio mantinha os 5 escritórios de representação (Frankfurt, Genebra, Paris, Newark e Toronto) que asseguram a presença do Banco junto de comunidades residentes no estrangeiro.

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, trabalhadores 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; ➔ Desenvolver a proposta de valor e a oferta mutualista; ➔ Potenciar e diversificar os canais de relação associativa; ➔ Aprofundar a transformação digital do MGAM.

PRESENÇA

Fundada a 4 de outubro de 1995, a Fundação Montepio procura contribuir, de forma autónoma ou em parceria com outras organizações da economia social, para a redução das desigualdades, e para o aumento da qualidade de vida das pessoas economica e socialmente mais vulneráveis. A Fundação tem um contacto permanente com a comunidade a nível nacional, partilhando valores fundamentais, como o da Solidariedade, com o Montepio Geral - Associação Mutualista, do qual recebe uma dotação anual para a realização da sua atividade. O compromisso dos membros dos Órgãos Sociais da Fundação é assumido de forma graciosa.

LUSITANIA
Seguros juntos

LUSITANIA	
Missão	Disponibilizar, em Portugal, aos clientes e parceiros, produtos e serviços inovadores nas áreas de seguros não vida para satisfazer totalmente as suas necessidades. Seguir os princípios do Montepio Geral - Associação Mutualista, atuar de forma socialmente responsável, criar valor para os associados e restantes *stakeholders* e assegurar um crescimento sustentável.
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 do Montepio Geral - Associação Mutualista.
Valores	■ Orientação para o cliente – trabalhar ativamente para promover a satisfação das pessoas; ■ Humanismo – o trabalho é realizado seguindo os princípios humanistas; ■ Confiança – cumprimento integral dos compromissos e criação de relações de confiança; ■ Excelência – atuação centrada na melhoria do nível e qualidade dos serviços.
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 RH, 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.

PRESENÇA

No final de 2021, a Lusitania detinha um total de 24 balcões físicos, distribuídos ao longo do território nacional, tendo encerrado o ano com um total de 2 738 mediadores.

Presença Nacional e Internacional	
Mediadores	2.738
Balcões Lusitania	24
Lojas de Agentes de Representação	70

LUSITANIA VIDA

Missão	Oferecer Seguros de Vida e Operações de Capitalização aos Clientes 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 quesitos legais e prudenciais; ➔ Contribuir para a notoriedade e desempenho do Grupo Montepio.

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 que se iniciou a comercialização de seguros de Vida através dos balcões deste banco. Em 1995 o Grupo Totta, detentor do controlo da Companhia Geral de Crédito Predial Português, SA, alienou ao Grupo Montepio Geral a sua posição na Lusitania Vida SA, o qual assumiu uma posição de controlo que se mantém até ao presente.

Futuro

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.
Valores	A filosofia de ação da Futuro assenta nalguns valores fundamentais, nos quais reside a sua força e identidade e que ajudam à implementação adequada da estratégia da Empresa. Os *core values* são importantes para que todos saibamos que comportamentos a Empresa espera de nós e para nos ajudar a consolidar um espírito de equipa interno e uma relação dinâmica e vencedora com o nosso meio envolvente. ■ **Espírito de Equipa** - Fazemos parte de uma equipa que possui valores e objetivos comuns, pelo que, só através do apoio e motivação mútua, nos podemos assumir como parceiro credível perante os nossos Clientes. ■ **Inovação** - Antecipamos as necessidades e expectativas dos nossos Clientes, através do desenvolvimento de novos produtos e de novas metodologias de trabalho, adaptando-nos continuamente à evolução dos mercados financeiros, do enquadramento legislativo e das novas tecnologias. ■ **Orientação para o Cliente** - Os nossos Clientes merecem o nosso melhor esforço, razão pela qual mantemos uma atitude sempre virada para o Cliente, cumprindo os compromissos assumidos, disponibilizando todos os serviços que tenham enquadramento legal dentro da nossa área de atividade, tendo em vista a maximização da rendibilidade dos fundos que nos estão confiados. ■ Orientação para os Resultados - Asseguramos o comprometimento de todos os trabalhadores na prossecução dos objetivos da Futuro em geral e Objetivos do Sistema Integrado de Gestão, em particular, por forma a corresponder à expectativa de resultados definida pela gestão, salvaguardando a solidez financeira da Empresa. ■ **Segurança e Credibilidade** - Atuamos de forma consistente, com integridade e profissionalismo, e sempre regendo-nos 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** - Reconhecemos a necessidade de realização das pessoas na nossa Empresa, valorizando a sua formação, promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional, e privilegiando a autonomia com responsabilidade. ■ **Rigor na Informação** – O rigor na informação não é um objetivo, mas sim um percurso. Desta forma, asseguramos o fornecimento de informação precisa, detalhada e relevante sobre todos os aspetos da gestão dos Fundos. ■ **Gestão de riscos** - Mantemos uma cultura de orientação para o controlo e mitigação do risco com repercussão em toda a estrutura organizacional da entidade gestora e com especial incidência ao nível das responsabilidades do órgão de administração e dos diretores de topo, estabelecemos os princípios que devem nortear a definição das políticas, dos procedimentos e dos respetivos controlos. ■ **Melhoria** - Asseguramos o cumprimento dos requisitos contidos na Norma ISO 9001, na Norma Nº 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 Abertos; ➔ 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.

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

A especialização e experiência na gestão de Fundos de Pensões, o dinamismo e a qualidade de serviço, são fatores de sucesso da Futuro, que no final do ano era responsável pela gestão de um volume de ativos de 1 943 M€.
A sede da Futuro situa-se na Rua do Carmo, nº 42, 6º, em Lisboa (1200-094), sendo este o único local onde exerce a sua atividade.

Montepio Gestão de Activos

MONTEPIO GESTÃO DE ACTIVOS

Missão	Desenvolver a atividade de gestão de ativos para clientes particulares 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.

A Montepio Gestão de Activos, Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A., é uma sociedade anónima matriculada junto da conservatória do registo comercial de Lisboa, supervisionada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, com o Capital Social 1 200 000 € e sede na Rua do Carmo, 42, 7º Sala D, em Lisboa.

Foi constituída no dia 17 de maio de 1991 e tem por objeto:

- A gestão de um ou mais organismos de investimento coletivo;
- A gestão discricionária individualizada de carteiras por conta de outrem, incluindo as correspondentes a fundos de pensões;

- A Consultoria para investimento;
- A Gestão de fundos de capital de risco.

O Capital da Montepio Gestão de Activos é integralmente detido pelo Grupo Montepio, sendo que 99,86% é detido pelo Montepio Geral - Associação Mutualista e os restantes 0,14% estão divididos entre o Banco Montepio, a Fundação Montepio, a Lusitania e a Lusitania Vida.

Residências Montepio

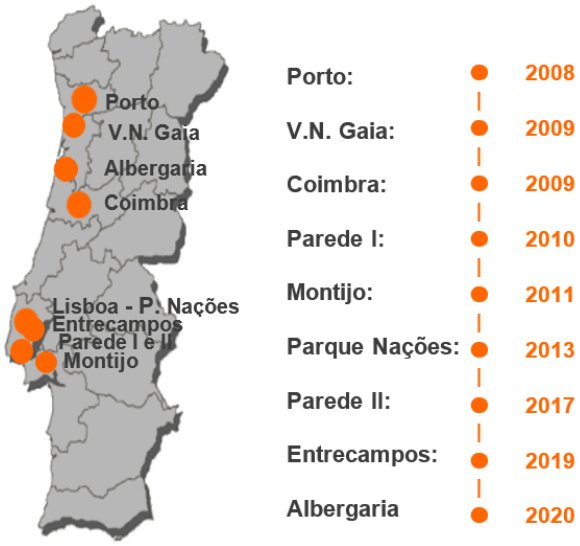
RESIDÊNCIAS MONTEPIO - SAÚDE	
Missão	Satisfazer as necessidades de apoio e assistência de pessoas em fase de reabilitação, séniores e/ou debilitadas, disponibilizando uma oferta de serviços multifacetada e de elevada qualidade, quer em instalações próprias (residências assistidas, centros de dia, clínicas de saúde e unidades de cuidados continuados), quer nos seus domicílios (apoio domiciliário e teleassistência).
Visão	Como operador de referência, a Residências Montepio ambiciona alargar a sua implantação, reforçando o posicionamento já conquistado. A Residências Montepio está comprometida com elevados níveis de qualidade de serviço, boas práticas de relacionamento e cuidada atenção com os seus residentes, utentes e familiares, querendo ser: ■ Uma empresa de sucesso e cumpridora, uma marca e uma imagem reconhecida e respeitada por todos; ■ Uma referência e um exemplo de boas práticas no mercado; ■ Um valor acrescido na imagem, missão e valores do Grupo Montepio.
Valores	No desenvolvimento da sua atividade assume o compromisso de submeter comportamentos e decisões ao absoluto respeito de valores e princípios éticos que se pretendem integrantes da cultura de empresa: ■ Absoluto respeito pela individualidade própria de cada um dos nossos 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, trabalhadores, entidades oficiais; ■ Inovação e melhoria contínua com vista ao permanente aperfeiçoamento dos serviços prestados aos nossos residentes e utentes e do valor criado para a sociedade e os nossos acionistas; ■ Atitude positiva e Talento, estamos focados nos resultados positivos, acolhendo com entusiasmo a contribuição dos melhores profissionais e promovendo o seu desenvolvimento; ■ Responsabilidade social fomentando as boas práticas ambientais, promovendo princípios de equidade e de solidariedade sempre com o intuito de acrescentar valor através da sua intervenção; ■ Igualdade e não discriminação por diferenças de género, religião, politicas, sociais ou outras.
Estratégia	➔ 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.

A Residências Montepio - Serviços de Saúde, S.A., (RM) iniciou a sua atividade em 2005, contando já 16 anos desde a data da sua fundação. Tem por objeto social a gestão de centros residenciais para pessoas da terceira idade, tais como residências geriátricas, residências assistidas e centros de dia e a prestação de serviços integrados de cuidados a pessoas de qualquer idade, quer em centros de caráter social e sanitário, quer mediante

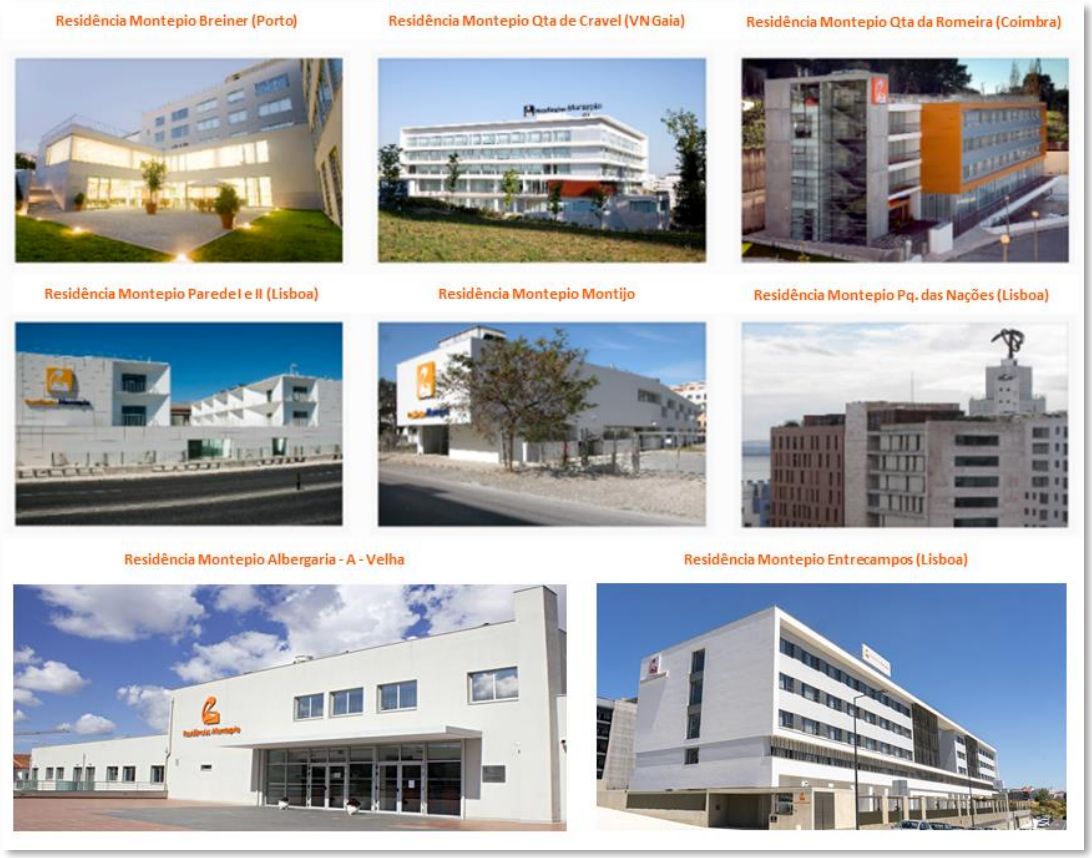
assistência domiciliária, bem como a prestação de serviços no quadro de acordos celebrados com entidades públicas ou privadas de Saúde ou da Segurança Social.

A Residências Montepio presta, assim, serviços de saúde nas mais diversas áreas, seja através de serviços próprios seja através de parcerias, tais como centros de dia, serviços de médico ao domicílio, teleassistência, serviços de apoio domiciliário, rede de descontos de prestadores de saúde, serviços (ambulatórios ou domiciliários) de fisioterapia, terapia da fala, enfermagem, psicologia, podologia, nutricionistas, entre outros. Em 2021, a atividade foi alargada à prestação de consultas e cuidados de saúde, incluindo serviços de enfermagem a pessoas não internadas, com o lançamento de um novo serviço – "Clínicas de Saúde Residências Montepio".

Residências Montepio



Localização e datas de abertura



PRESENÇA

No final do ano de 2021, a Residências Montepio detinha 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.

RESIDÊNCIAS U Live	
Missão	Disponibilizar alojamento universitário de qualidade, no centro das grandes cidades, a preços moderados.
Visão	As residências da MRE 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 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, a empresa MRE 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 MRE paga uma renda pelas instalações ocupadas pelas Residências; ➔ Assegurar a rentabilidade e a sustentabilidade de cada uma das Residências de per si, contribuindo desta forma para a prossecução dos objetivos do Grupo Montepio.

PRESENÇA

No final de 2021, existiam 7 residências Montepio U Live situadas nos centros urbanos de:

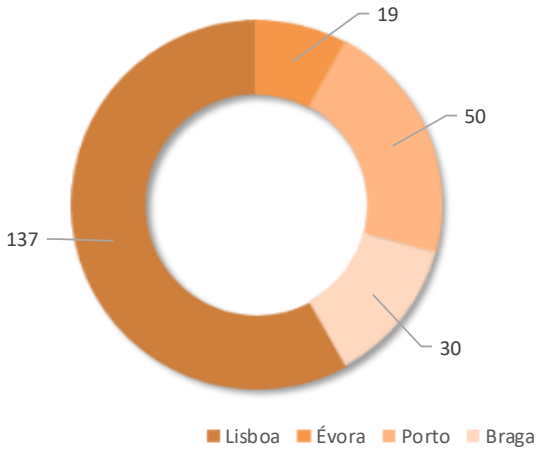
Lisboa 3

Évora 2

Porto 1

Braga 1

Camas por centro urbano



236 camas

As residências Montepio U LIVE, criadas pelo Montepio Geral - Associação Mutualista, estão vocacionadas para estudantes universitários que procuram um alojamento estável, calmo e propício ao estudo.

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.

Residência Montepio U Live de Braga – Júlio Fragata

03

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS

A intervenção em expansão do Grupo Montepio

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS E COMPROMISSOS SUBSCRITOS

O Grupo Montepio está inserido na sociedade através de um conjunto de representações em entidades, das quais se enuneram as principais,

REPRESENTAÇÕES

Associação Mutualista Montepio

Entidade	Representação
AIM - Association Internationale de la Mutualité	*Special Advisor* 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

Entidade	Representação
APB – Associação Portuguesa de Bancos	Vogal da Direção Membro do Grupo de Trabalho Financiamento Sustentável
APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Membro da Comissão Técnica 217 - Finanças Sustentáveis
Associação GRACE | Empresas Responsáveis	Membro do Cluster Financeiro
Centro Nacional de Competências para a Inovação Social	Membro do Conselho Consultivo
Comité de Responsabilidade Social do ESBG - European Savings Banks Group	Membro do Conselho Membro do Comité de Coordenação
Fundação da Juventude	Membro do Conselho de Fundadores
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

Valores que nos unem

Entidade	Representação
CPF – Centro Português de Fundações	Membro Associado

LUSITANIA Seguros juntos

Entidade	Representação
APS– Associação Portuguesa de Seguradores	Membro Associado
GPCV – Gabinete Português da Carta Verde	Membro Associado
AIDA – Associação Internacional do Direito de 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

LUSITANIAVIDA

Entidade	Representação
APS – Associação Portuguesa de Seguradores	Membro Associado

Futuro

Entidade	Representação
APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios	Membro da Direção e da Comissão Consultiva de Fundos de Pensões

Montepio Gestão de Activos

Entidade	Representação
APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios	Membro associado

Residências Montepio

Entidade	Representação
Eupean Ageing Network	Membro associado
Porto4Ageing	Membro associado

COMPROMISSOS SUBSCRITOS

Associação Mutualista Montepio

REDEMUT – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE MUTUALIDADES

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

Banco Montepio

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, um documento constituído em 2019, que define o modo como o setor financeiro deverá integrar de forma mais profunda as preocupações ambientais e sociais na sua atuação.
Enquanto signatário da Carta de Compromisso para o Financiamento Sustentável em Portugal, o Banco Montepio comprometeu-se a integrar as preocupações ambientais e sociais na sua atuação, através da concretização dos compromissos assumidos:

- Promover o debate sobre a sustentabilidade, os riscos e as 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 trabalhadores nos diversos níveis de organização (incluindo ao 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

Tendo ainda em consideração os compromissos subscritos em 2020 na Carta de Compromisso Social do Banco Montepio em «Ser o banco de inspiração mutualista do país, por outros 175 anos», a Instituição deverá continuar a:

- 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 Montepio Geral - Associação Mutualista (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 trabalhadores, 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 ao 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*;
- 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.

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 e 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.

04

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

O reconhecimento dos nossos valores e missão junto da sociedade

PRINCIPAIS PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Associação Mutualista Montepio

O arranque de 2021 ficou marcado pela atribuição, pelo segundo ano consecutivo, do Prémio Cinco Estrelas, galardão atribuído ao Montepio Geral - Associação Mutualista a partir de um sistema de avaliação centrado no grau de satisfação dos consumidores portugueses.

O Montepio Geral - Associação Mutualista obteve a classificação de “Extraordinária, realmente Cinco Estrelas”, tendo a marca, sua oferta e serviços sido avaliados a partir de testes de *focus group*, inquéritos de satisfação e estudos de mercado, e alcançado uma satisfação global de 80% (8,00 em 10 pontos possíveis), com destaque para a dimensão Confiança na Marca, que registou uma classificação de 8,11 (variação positiva de 2,8% face à edição anterior).

O prémio, atribuído após avaliação de 990 marcas votadas por cerca de 267 000 consumidores, garantiu o escrutínio rigoroso de critérios como Satisfação pela Experimentação, Relação Preço-Qualidade, Intenção de Compra ou Recomendação, Confiança na Marca e Inovação, e confirmou o reconhecimento e a satisfação dos consumidores portugueses.

Banco Montepio

Prémio Frota Verde do Ano 2021, atribuído pela Fleet Magazine, na sequência da substituição do parque automóvel movido a combustíveis fósseis por uma frota verde, processo iniciado em 2019 nas várias Empresas do Grupo Montepio, que se posicionou como grupo financeiro português com boas práticas sustentáveis de defesa do ambiente.

A frota automóvel do Grupo obteve a melhor classificação energética na avaliação desenvolvida pela ADENE - Agência para a Energia com a metodologia MOVE+, um sistema de análise e classificação do desempenho energético de frotas automóveis desenvolvido por aquela agência.

A ADENE classificou o trabalho realizado pelo Grupo Montepio na sua frota de viaturas ligeiras, destacando o facto de a transição energética em curso, que já conta com mais de 200 viaturas híbridas ou elétricas, ter possibilitado uma redução do consumo médio da frota para menos de 4 litros por cada 100 quilómetros.

Prémio Frota Verde 2021

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

O reconhecimento recebido deve-se ao papel crucial que o Banco Montepio tem tido, ao longo dos últimos anos, como parceiro do empreendedorismo social, mas também como investidor social. Nesse sentido, a menção conquistada foi atribuída no âmbito da apresentação da prática “Apoio ao Empreendedorismo e Investimento Social”, resultante da parceria com a Acredita Portugal, o concurso Banco Montepio Acredita Portugal, mas também o investimento efetuado em Títulos de Impacto Social e Parcerias Para o Impacto.

O Banco Montepio voltou a receber, em 2021, pela 12ª vez, a chancela de Superbrand. Este prémio reflete a opinião dos Clientes, na qualidade de consumidores dos produtos e serviços do Banco Montepio, evidenciando o valor de uma marca bancária que se mantém fiel à origem e raiz mutualista, ao seu propósito e valores, estando ao lado das Famílias, das Empresas e das EESS desde 1844.

Em fevereiro de 2021, o PPA ACÇÃO FUTURO venceu o Prémio Investment Fund Portugal, atribuído pela Euronext no âmbito dos "Euronext Awards 2021".

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE – ZERO NÃO CONFORMIDADES

A Futuro, líder na obtenção da Certificação da Qualidade no âmbito da atividade de gestão de Fundos de Pensões, 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.

Na auditoria de renovação de certificação da norma NP EN ISO 9001:2015, realizada em 2021 pela APCER, não foram, pelo nono 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 2021, 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 2020.

Este processo consistiu na revisão das políticas, procedimentos e ferramentas da empresa em todas as etapas de cálculo e apresentação da *performance* de investimentos.
Neste processo de verificação recorrente da compliance com as normas GIPS, a Futuro contou com a intervenção da MERCER.

LUSITANIAVIDA

ESCOLHA ACERTADA
DECO PROTESTE

O PPR, Lusitania Poupança Reforma PPR, da Lusitania Vida, continuou a ser eleito como Escolha Acertada no estudo mais recente da PROTEST INVEST sobre PPR. Este plano é destacado como o produto ideal para criar um complemento de reforma com entregas regulares ou livres de pequenos montantes, alterável, indexado anualmente, suspenso ou retomado a qualquer momento, para quem já está a 10 anos ou menos da reforma.

Residências Montepio

Pelo quinto ano consecutivo, a quinta edição do prémio Portugal Cinco Estrelas Regiões, na categoria "Residências Sénior". Este Prémio distingue não só a excelência dos serviços que as equipas Residências Montepio prestam aos seus utentes, de um modo integrado, individualizado e continuado, bem como os edifícios modernos, de elevada qualidade, desenhados exclusivamente para responder às necessidades da população sénior, que permitiram assim atingir um elevado nível de satisfação junto dos consumidores.

O "Prémio Cinco Estrelas Regiões" é um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que produtos, serviços e marcas de origem portuguesa conferem aos seus utilizadores, tendo como critérios de avaliação as cinco principais variáveis que influenciam a decisão de compra dos consumidores: Satisfação pela experimentação, Relação Preço-Qualidade, Intenção de compra ou recomendação, Confiança na marca e Inovação, em 3 situações distintas e complementares: Comité de Avaliação; Testes de Experimentação e Questionários de Avaliação Massificada.

É um Prémio que permite que sejam as populações a identificar o que de melhor existe em Portugal. Através de um inquérito nacional, com nomeações diretas pela população, são identificados os ícones nacionais mais relevantes para os portugueses, ao nível de elementos culturais, recursos naturais, monumentos e património, aldeias/vilas e cidades, gastronomia e produtos naturais e típicos.

QUALIDADE CERTIFICADA

O organismo de Certificação TÜV Rheiland Portugal, Lda. certifica que a Residências Montepio – Serviços de Saúde, S.A. implementou e aplica conforme a NP EN ISO 9001:2015 um Sistema de Gestão da Qualidade 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), Serviço de Assistência Domiciliária (SAD) e Serviço de Teleassistência (STA).

TÜVRheinland CERTIFIED
Management System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9108650038

Encontram-se certificados os seguintes sites: Sede, Serviço de Apoio Domiciliário e Unidade de Coimbra.

05

AÇÕES QUE BENEFICIAM A COMUNIDADE

A oferta do Grupo Montepio para uma sociedade mais inclusiva e coesa

DESEMPENHO 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**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 do Montepio Geral - Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social				
Reforço do Montepio Geral - Associação Mutualista como promotor da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de Capacitação [#]	5	12	●
	Projetos com avaliação de impacto [#]	25	17	●
	Projetos de promoção e avaliação de impacto [#]	25	17	●
Aumento do financiamento e investimento a novos projetos inovadores e sustentáveis e *start ups* da economia social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	100%	89%	●
	Projetos inovadores sustentáveis sustentados [#]	15	24	●
	Apoio a entidades e projetos da área da inovação e empreendedorismo social [#]	15	29	●
	Investimento em projetos de inovação e empreendedorismo social [€]	173 mil €	171 mi €	●
Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária	Número de projetos apoiados [#]	30	24	●
	Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária [€]	30 mil €	300 mil €	●
Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade	Apoios atribuídos na esfera do desporto e bem-estar [#]	5	5	●
	Iniciativas realizadas na esfera desportiva [#]	70	21	●
	Iniciativas e apoios realizados na esfera cultural [#]	40	79	●
	Apoios atribuídos na esfera social [#]	120	138	●
	Participação da marca nas redes sociais digitais - Perfil Instagram (impressões) [#]	16 M	31,1 M	●
	Participação da marca nas redes sociais digitais - Perfil FB EI (impressões) [#]	67,6 M	44,5 M	●
	Implementação de campanhas de incentivo à poupança	14	14	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS (cont.)	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética				
Financiamento em microcrédito e apoio à criação do próprio emprego	Projetos de microcrédito apoiados [#]	70	26	●
	Montante de microcrédito concedido [€]	1 000 000€	418 970€	●
	Empregos criados - microcrédito [#]	100	29	●
Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais e sociais	Produtos e serviços incluídos no portefólio [#]	14	12	●
Aproximar o posicionamento da marca Banco Montepio à temática da sustentabilidade	Desenvolvimento do Relatório e Contas do Grupo Banco Montepio enquanto peça de comunicação inspirada na linha da sustentabilidade	Publicação do Relatório e Contas	Concluído. Publicação do Relatório e Contas do 1.º S de 2021	●
	Desenvolvimento de landing page dedicada à sustentabilidade no site	*Landing page* sobre sustentabilidade	Concluído. Divulgação de área específica para a sustentabilidade com destaque na homepage do site	●
	Lançamento da linha de sustentabilidade	Lançamento da linha	Divulgação efetuada nos canais do Banco Montepio	●
Lançamento da nova rubrica do programa de literacia financeira - O Banco Explica	Criação de nova rubrica do programa para aumentar a literacia financeira dos Clientes	Lançamento do programa	Concluído	●
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	Clientes da Economia Social e Solidária [#]	8 350	8.265	●
	Taxa de crescimento de Clientes [%]	2,5%	1,45%	●
	Clientes da Economia Social e Solidária [% de penetração]	12%	12%	●
	Novo crédito concedido	N.A.	105.893.290	●
	Variação no volume de crédito concedido	N.A.	-0,14%	●
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 [€]	500 000	458 089	●
	Valor Médio dos apoios e financiamentos concedidos [€]	10 000	12 725	●
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	Artigos publicados sobre responsabilidade social [#]	1	1	●
	Participações sobre mutualismo e Economia social em conferências [#]	1	2	●
	Participações sobre responsabilidade social em conferências [#]	1	1	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS				
Valorizar as Pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (*stakeholders*)				
Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Conteúdos de Sustentabilidade no site	Manter	Realizado	●
	Programa DAR - Desenvolvimento Ativo e Responsável: ações de voluntariado e criação de uma plataforma de entidades parceiras	Reformular Estratégia	Em execução	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR				
Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo				
Programa de Voluntariado do Grupo Montepio	Voluntários [#];	100	40	●
	Programas de Intervenção Local - PIS [#]	10	1	●
Desenvolver uma cartografia de Solidariedade				
Iniciativas de responsabilidade social conjuntas com o Grupo	Iniciativas e projetos de Responsabilidade Social com outras empresas do Grupo [#]	4	4	●
Identificação das boas práticas na economia social	Identificação e acompanhamento das boas práticas na economia social	15	20	●
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção				
Projetos apoiados em parcerias com outros investidores sociais	Projetos desenvolvidos com outras entidades externas	6	8	●
Visibilidade das entidades da Economia Social	Número de seguidores do Facebook do E-Social	8 500	8 246	●
	Número de seguidores do Instagram do E-Social	2 000	1 555	●
Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da economia social				
Protocolos e parcerias	Protocolos e parcerias com entidades promotoras da inovação e do empreendedorismo social [#]	30	34	●
	Protocolos comerciais com entidades promotoras da Economia Social e Solidária [#]	15	11	●
Visibilidade das entidades da Economia Social	Número de seguidores do Facebook do E-Social	8 500	8 246	●
	Número de seguidores do Instagram do E-Social	2 000	1 555	●
Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres	Parcerias com entidades congéneres e integração do Montepio em redes congéneres externas [#]	8	8	●

Fundação Montepio
Valores que nos unem

Em 2021, a Fundação Montepio não alterou a sua estratégia, desenvolvida em redor de **4 Linhas de Orientação Estratégica**, que enquadram a persecução da sua atividade.

LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA DA FUNDAÇÃO MONTEPIO

I Promoção de 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
- Prémio Voluntariado Jovem

II Capacitação da Economia Social e promoção 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

III Consolidação da 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

IV Reforço do 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

PRINCIPAIS INICIATIVAS

EFICIÊNCIA E IMPACTO DOS PROGRAMAS E DOS PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Face ao ano de 2020, registou-se uma ligeira diminuição do valor total de apoios e do número total de projetos apoiados pela Fundação Montepio. Esta diminuição da atividade reflete alguma prudência em termos de racionalização de despesas, quer em termos dos projetos a apoiar quer em termos de despesas de funcionamento inerentes à sua atividade.

Durante 2021 foram recebidos cerca de 369 pedidos e candidaturas de apoio, dos quias 235 pedidos de apoio e colaboração espontâneos, 119 candidaturas ao projeto Frota Solidária para atribuição na edição de 2022, e 15 candidaturas ao Prémio Voluntariado Jovem, tendo sido objeto de análise e resposta.

- ■ -

Em 2021 a Fundação Montepio concretizou a sua atividade de acordo com as Linhas de Orientação Estratégica, dando continuidade a alguns dos projetos previstos no Plano de Ação. Apoiou um total de 36 projetos/instituições a que correspondeu, em termos financeiros, um valor global concedido de 458 089,51 euros.

Relativamente ao valor médio por projeto apoiado regista-se uma ligeira redução, para ligeiro aumento, para 12 724,71 euros, comparativamente com o valor de 16 337,14 euros, verificado em 2020.

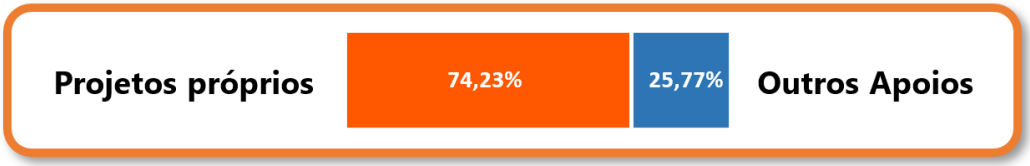
- ■ -

Do total de 36 projetos abrangidos pelo apoio financeiro da Fundação Montepio em 2021 (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), registam-se 7 distritos que não foram contemplados. Apesar da diversidade geográfica das instituições beneficiárias do projeto Frota Solidária, o projeto mais emblemático e de maior dimensão da Fundação, não foi possível beneficiar todos os distritos em termos de apoio financeiro.

Os projetos apoiados mantiveram as áreas principais de atuação da Fundação, designadamente, a Comunidade, Deficiência, Envelhecimento, Infância e Juventude, Saúde, Capacitação, Cidadania e Voluntariado, algumas das quais trabalhadas através dos projetos próprios e dos projetos desenvolvidos em parceira com outras organizações da economia social.

Projetos próprios da Fundação

Dos 458 089,51 euros concedidos pela Fundação Montepio em projetos de apoio social, 340 022,15 euros foram canalizados para projetos próprios da Fundação (projetos sujeitos a candidatura promovida pela Fundação Montepio): projeto Frota Solidária Montepio (14ª edição) e Prémio Voluntariado Jovem Montepio (11ª edição).



Em termos percentuais, os projetos próprios da Fundação consumiram, em 2021, cerca de 74,23% do valor total dos apoios concedidos. Os restantes apoios, cerca de 25,77% foram aplicados noutros projetos e parcerias a que a Fundação deu continuidade em 2021, como é o caso do projeto Cuidar Melhor, promovido pela Associação Alzheimer Portugal; do Prémio Envelhecimento Ativo, promovido pela Associação de Psicogerontologia; ou os apoios ao Observatório nacional da Luta Contra a Pobreza e ao Observatório da Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa, ambos levados a cabo pela EAPN Portugal – Rede Europeia Anti Pobreza.

O quadro seguinte pretende demonstrar a relação existente entre as receitas recebidas e a atividade realizada pela Fundação Montepio no âmbito dos apoios sociais.

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 2020 + parte da receita orçamental anual concedida pelo MGAM	10	Frota Solidária	335 022,15
No âmbito de parte da receita orçamental anual concedida pelo MGAM	3	Prémio Voluntariado Jovem	5 000,00
	19	Outros projetos	100 324,27
No âmbito da receita orçamental concedida pelo Banco Montepio	4	Instituições clientes apoiadas no âmbito do Cartão + Vida	17 743,09
TOTAL	**36**		**458 089,51**

PROJETO FROTA SOLIDÁRIA

A Frota Solidária Montepio é o projeto mais representativo e emblemático da Fundação. Tem como objetivo contribuir para uma sociedade mais inclusiva, coesa e solidária, através da atribuição de viaturas adaptadas a Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

Esta iniciativa emerge do empenho de uma cadeia de valor, articulada e orientada para a promoção da inclusão e para a redução das desigualdades sociais, e que envolve os contribuintes, através da consignação fiscal; a Fundação Montepio como entidade promotora, financiadora e distribuidora das viaturas; a seguradora Lusitânia, que oferece, desde a primeira edição, a primeira anuidade do seguro automóvel; a empresa Auto Ribeiro, que adapta e transforma as viaturas; e as IPSS beneficiadas que exercem a sua atividade diretamente em prol das pessoas mais vulneráveis.

Através da atribuição de viaturas adaptadas a IPSS, a Fundação Montepio responde ao objetivo de "redução das desigualdades", fixado pelos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais oferecidas pelas IPSS, para a redução do isolamento da população e, consequentemente, para uma sociedade mais coesa e solidária.

A iniciativa Frota Solidária Montepio, implementada em 2008, destina-se a IPSS que atuam diretamente junto dos públicos mais vulneráveis da sociedade, em especial pessoas portadoras de deficiência, crianças e jovens, pessoas idosas e população económica e socialmente desfavorecida.

Nesta 14ª edição da Frota Solidária, que recebeu 181 candidaturas, foram atribuídas 10 viaturas adaptadas a igual número de IPSS que, no entanto, só poderão ser entregues em 2022, por constrangimento na disponibilização das mesmas por parte dos fornecedores, em virtude dos atrasos provocados pela COVID-19.

As 10 viaturas atribuídas em 2021, serão entregues na sua totalidade em 2022, beneficiando as seguintes instituições:

ENTIDADE	DISTRITO	ÁREA DE INTERVENÇÃO	VALOR (em euros)
AIA – Associação para a Inclusão e Apoio ao Autista	Braga	Deficiência	34 512,75
Centro Social e Cultural de Carreço	Viana do Castelo	Envelhecimento	34 512,75
Associação de Paralisia Cerebral da Madeira	Madeira	Deficiência	34 512,75
Associação de Apoio a Idosos e Jovens da Freguesia de Meca	Lisboa	Envelhecimento	34 512,75
Cerciestremoz – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, CRL	Évora	Deficiência	34 512,75
Centro Social de Cete	Porto	Infância e Juventude	33 074,70
Centro Social de Santo Condestável	Bragança	Infância e Juventude	33 074,70
Centro Social de Torres de Mondego	Coimbra	Infância e Juventude	33 074,70
APPACDM de Setúbal – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Mental	Setúbal	Deficiência	31 617,15
AVISO – Associação de Apoio Voluntário ao Idoso Só	Castelo Branco	Envelhecimento	31 617,15

NÚMERO DE VIATURAS ATRIBUÍDAS PELO PAÍS AO LONGO DE 14 EDIÇÕES

Desde 2008, e ao longo de **14 edições,** o projeto já assegurou a entrega de **248 viaturas**, através de uma seleção de candidaturas que procura garantir uma distribuição geográfica adequada, segundo critérios de equidade suscetíveis de satisfazer necessidades distintas e de reconhecimento do mérito e da qualidade da intervenção assegurada por cada IPSS beneficiada.

PRÉMIO VOLUNTARIADO JOVEM

O **Prémio Voluntariado Jovem** concretizou este ano a sua 11ª edição. Trata-se de uma iniciativa 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 responder a problemas sociais.

De forma a adaptar-se ao contexto pandémico e à semelhança do já ocorrido em 2020, o Prémio Voluntariado Jovem Montepio foi lançado, em 2021, no formato *online*. Foram apresentados 15 projetos de intervenção social local, por 10 entidades diferentes, elaborados por jovens residentes em comunidades de partes distintas do país (Porto, Lisboa, Évora e Faro).

- ■ -

Os 15 projetos foram avaliados por um júri, constituído por elementos maioritariamente externos, representantes das seguintes entidades: Montepio Geral - Associação Mutualista, Fundação Montepio, Centro Português de Fundações, Confederação Portuguesa de Voluntariado, APPDI - Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão, e GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

Os 3 projetos vencedores serão acompanhados, quanto à sua aplicabilidade e operacionalidade, nos respetivos locais, pelos voluntários do Grupo Montepio.

O Montepio Geral - Associação Mutualista e a Fundação Montepio, enquanto promotoras e gestoras do Prémio Voluntariado Jovem Montepio, selecionaram como **organização vencedora** a seguinte entidade:

ACNI - Associação Cultural Novas Ideias, com o projeto "As Traseiras"

Este projeto pretende transformar, em Setúbal, um jardim degradado, inserido num bairro social, num dos primeiros jardins sustentáveis do país, de forma a incutir boas práticas e sensibilizar a comunidade para a temática da sustentabilidade e alterações climáticas. Pretende também ser um ponto de convívio entre a comunidade sénior e a população mais jovem do bairro, grupos-alvo para a criação, manutenção e preservação do trabalho realizado, assegurando deste modo a sua relevância, também, a nível social.

Como **segundos finalistas ex-aequo** da 11ª Edição deste prémio, foram selecionados:

- o projeto **"SAFE (Sexualidade, Afetos, Família e Emoções)"**, da Cruz Vermelha Portuguesa (Delegação de Braga), cujo objetivo é promover a construção de relacionamentos saudáveis e prevenir comportamentos de risco, entre os jovens dos 11 e os 14 anos, através da educação entre pares, com recurso a metodologias de educação não formal, e através de sessões dinâmicas e interativas;
- o projeto **"PULAS (Projeto um lugar ao sol)"**, da Direção Regional de Educação (STFP), na Madeira, cujo objetivo a prevenção dos comportamentos de risco e a promoção do interesse pela formação profissional que deverá constituir oportunidades para o futuro dos jovens, abrindo portas para o mundo do emprego qualificado, e prevenindo, posteriormente, um modo de vida com recurso a subsídios de subsistência, à pobreza e consequente exclusão social.

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 (Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental) do Porto desde 1991. A 16ª edição teve início em 2020 e decorreu até final de 2021, com o apoio dos parceiros Fundação Manuel António da Mota e Fundação Montepio, tendo contado com o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República.

Esta edição contou com a participação de 60 instituições através de 205 obras repartidas em cinco categorias: Pintura, Desenho, Escultura, Têxteis e Outras Expressões.

O júri foi composto por representantes da APPACDM do Porto, da Fundação Montepio e da Fundação Manuel António da Mota, pelo autor dos troféus CRIDEM e pelo Curador do CRIDEM.
O primeiro prémio 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 Misericórdia de Lisboa. Estes prémios monetários foram concedidos, em 2020, às instituições vencedoras, pela Fundação Montepio e pela Fundação Manuel António da Mota.

Todos os trabalhos estiveram em exposição no Porto, em 2020. Em 2021, no Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, celebrado a 3 de dezembro, a exposição "*CRIDEM Gallery 2020*" foi acolhida no espaço atmosfera **m** Lisboa, dando oportunidade aos lisboetas de conhecerem esta arte com inspiração especial, cujo concurso que as integra se realiza de dois em dois anos, e pretende despertar a sociedade civil para a inclusão e necessidade de se reconhecer a obra, o pensamento, a criatividade e o trabalho destes artistas, a par da valorização do trabalho das instituições que deles cuidam, assegurando-lhes uma vida de qualidade.

A Fundação Montepio manteve, em 2021, o apoio ao projeto **Solução Mobilidade Positiva**, numa parceria com da Fundação Manuel António da Mota e com a empresa Mobilidade Positiva. Este projeto visa dar resposta a pessoas individuais, com necessidades específicas de mobilidade, proporcionando-lhe uma melhoria na qualidade de vida. Esta iniciativa, para além de identificar, projetar, implementar e executar, gere também soluções no âmbito de apoio/ajudas técnicas e de mobilidade e acessibilidade na esfera habitacional.

As atividades em 2021 ficaram muito comprometidas devido à pandemia Covid-19 que em muito condicionou a sua efetivação.

Os constrangimentos associados aos confinamentos em sobreposição com a impossibilidade de deslocação às habitações dos candidatos, contrariaram

os objetivos e metas que o projeto tinha para o ano. Os processos concretizados utilizaram poucos recursos financeiros conforme se demonstra no valor apoiado.

No ano de 2021 foram apoiados 3 pedidos, provenientes de beneficiários com situação clínica grave, que, através deste projeto, melhoraram as suas condições de mobilidade e vida.

A Fundação Montepio manteve o apoio ao **Prémio Envelhecimento Ativo Dra. Maria Raquel Ribeiro**, instituído pela Associação Portuguesa de Psicogerontologia. Com a colaboração e apoio da Fundação Montepio e da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, esta iniciativa tem o objetivo de informar sobre o real contributo que pessoas com idade igual ou superior a 80 anos, e com uma atividade profissional ou cívica relevante, dão à sociedade portuguesa, dando-lhes voz ativa e visibilidade.

Este ano foram atribuídos os seguintes prémios, por área:

- Intervenção Social – Armando Acácio Leandro e Maria Manuela Ramalho Eanes;
- Arte e Espetáculo – Maria Manuela Cortez e Almeida, Rui Jorge Mendes e Simone de Oliveira;
- Ciência e Investigação – Jorge Jesuíno e Maria Máxima Vaz;
- Política e Cidadania – Francisco Pinto Balsemão e Alberto Machado Ferreira;
- Ética e Saúde – António Barros Veloso e Constantino Sakellarides;
- Família e Comunidade – Berta do Nascimento Garcia

Em 2021, a cerimónia comemorativa dos 10 anos do Prémio Envelhecimento Ativo Dra. Maria Raquel Ribeiro 2012-2021 realizou-se em formato digital, sob o tema "Equidade Digital para Todas as Idades", dada a necessidade de acesso e participação significativa no mundo digital pelas pessoas idosas.

A Fundação Montepio apoiou, em 2021, o **Programa *abem***, promovido pela Associação Dignitude, cujo objetivo é o de criar mecanismos de resposta a um problema/necessidade sentida por 1 em cada 10 portugueses: a incapacidade de comprar os medicamentos de que necessita.

Este programa apoia famílias com reduzidos recursos financeiros. Os beneficiários são pessoas que se encontram numa situação de carência económica e que não conseguem comprar os medicamentos de que precisam. A cada beneficiário é atribuído um cartão que lhe permite aceder aos medicamentos prescritos em qualquer farmácia do país, sem burocracias e com a dignidade que merece. Trata-se de um projeto de inclusão social, de âmbito nacional, tendo, no entanto, a Fundação apoiado financeiramente o mesmo para as regiões Norte, Centro e Algarve.

O projeto **Cuidar Melhor** foi iniciado, em 2011, pela **Associação Alzheimer Portugal**. Engloba a dimensão **Café Memória**, projeto 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.

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.

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.

Em 2021, os três gabinetes em funcionamento realizaram 786 atendimentos a cuidadores familiares e efetuaram 365 serviços clínicos.

Relativamente à sensibilização da comunidade para o tema das Demências, foram realizadas **12 ações de informação e 11 iniciativas.**

Foi ainda organizado ainda o 7º Encontro de Profissionais Cuidar Melhor, através da plataforma Zoom, que contou com a participação de 173 profissionais.

No que respeita à expansão geográfica desta resposta social, foi mantido o gabinete Cuidar Melhor de Almada. Em junho de 2021, o Gabinete de Peniche manifestou a intenção de não renovar o protocolo para esta resposta no concelho, dado o número reduzido de utentes e atendimentos nos 3 anos de parceria e a existência de outros serviços do município que poderão dar resposta aos utentes.

A Rede de Gabinetes de Apoio na Demência passou a contar com mais um gabinete em Lagoa desde maio de 2021 e integra, atualmente, 26 gabinetes e a Linha de Apoio na Demência. No âmbito da Rede foram apoiados, em 2021, 3 252 utentes dos quais 2 758 novos utentes. Foram realizados 5 125 atendimentos e 1 692 Acompanhamentos de Caso.

Este projeto 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.

No ano de 2021, foram criados **2 novos Cafés Memória** (Pombal e Loures) e foram renovadas as parcerias para um 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º ano ou 9º ano de atividade 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 e Mirandela.

Em março de 2020, a Rede Cafés Memória suspendeu as sessões presenciais e ainda não foi possível retomar este formato num registo de continuidade. No entanto, ao longo do ano de 2021, alguns Cafés Memória foram realizando sessões especiais presenciais de acordo com a avaliação das condições sanitárias da região.

Em abril de 2020 iniciou-se o formato *on-line* deste projeto, o "Café Memória Fica em Casa". **Desde o seu início até final de 2021 realizaram-se 87 sessões**.

CARTÃO + VIDA

Resultantes de uma parceria entre a Fundação Montepio e o Banco Montepio, os **apoios concedidos no âmbito do Cartão + Vida**, consistem na atribuição de donativos provenientes de uma parte das receitas daquele cartão, e entregues à Fundação Montepio para beneficiar, anualmente, quatro organizações da economia social. Em 2021, foram beneficiadas as seguintes instituições:

- **Confraria de Nossa Srª da Nazaré** - É uma instituição religiosa de culto e solidariedade social criada a cerca de 1926. Paralelamente ao culto, esta instituição desenvolve a sua atividade benemérita através de um Hospital, Jardim Infantil e A.T.L., Lar de Terceira Idade, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Centro de Acolhimento de Jovens Menores e em Risco e Centro Comunitário. No campo da cultura promove atividades no seu Teatro Chaby Pinheiro, assim como através do Museu Reitor Luís Nesí desenvolve um programa de exposições temporárias e outras iniciativas. O donativo concedido beneficiou as atividades realizadas no Centro Comunitário e de desenvolvimento intergeracional.

- **APOIO - Associação de Solidariedade Social -** Tem estatuto IPSS desde 05 de janeiro de 1990, sendo a sua missão promover a integração social e educacional, com recurso ao desenvolvimento cívico e pessoal apoiando especialmente as crianças e idosos, mas também de uma forma em geral os cidadãos do Concelho de Oeiras. O donativo concedido beneficiou a área de capacitação e atividades com idosos.

- **ASTA - Associação Socio-Terapêutica de Almeida** – Foi fundada em 1998, com estatuto de IPSS, tendo iniciado a sua atividade em 2000. Situada Cabreira do Côa, Concelho de Almeida, distrito da Guarda, a missão desta associação é cuidar, e em particular jovens de idades superiores a 18 anos com défice intelectual – DID (deficiência intelectual e desenvolvimental) e multideficiência, mas não só, contribuindo para integração social, humana e económica. Atualmente opera através das valências do Lar Residencial, Residências Familiares e Centro de Atividades Ocupacionais, distribuídas entre a aldeia da Cabreira e o centro de raiz no alto da Fonte Salgueira situado a 1km da aldeia. O donativo concedido foi aplicado na capacitação dos utentes com deficiência para uma vida independente.

- **APCV - Associação de Paralisia Cerebral de Viseu -** Apoia mais de 500 pessoas com deficiência, incapacidade e/ou desvantagem, de ambos os géneros, e conta com uma equipa de trabalho que ronda os 130 trabalhadores, distribuídos nas respostas sociais e serviços disponibilizados. Atualmente conta com as seguintes respostas sociais: Centro de Atividades ocupacionais, Formação Profissional, Ambulatório, Lares Residenciais, Residência Autónoma, Centro de Recursos para Inclusão, Intervenção Precoce, Serviço de Medicina física e de Reabilitação e Centro Prescritor de Produtos e Apoio. O donativo concedido serviu de apoio ao projeto "Vivencias" que tem como objetivo a inclusão de pessoas com deficiências.

FUNDAÇÕES CENTRO PORTUGUÊS DE FUNDAÇÕES

A Fundação manteve em 2021 a sua presença enquanto membro do **Centro Português de Fundações**, continuando a assegurar a presença nas Assembleias Gerais, e nos Grupos de Trabalho Temáticos “Social” e “Promoção da Cidadania”.

Em 2021 colaborou também no estudo levado a cabo pela Católica do Porto Business School e promovido pelo CPF sobre “O impacto social das Fundações”, com o projeto “Frota Solidária Montepio”.

A Fundação apoiou financeiramente a 1ª Conferência Internacional de Economia Social e Solidária, promovida pela AIPES – Associação de Investigação e Promoção da Economia Social, que teve como tema principal "Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): Sinergias e Oportunidades".

Esta conferência foi realizada através de plataforma digital, e comportou vários formatos ao longo de 5 dias: conferências, comunicações, mesas redondas, que incidiram sobre várias temáticas, a saber: - A Economia Social e Solidária na Luta Contra a Pobreza e Exclusão Social; - Direitos Humanos, Trabalho Digno, Saúde e Bem-estar; - Educação Inclusiva e Equitativa e a Igualdade de Género; - O desenvolvimento sustentável à escala local e global: contributos e desafios; - Parcerias para o Desenvolvimento Sustentável.

Nesta conferência foi assegurada também a participação da Associação Mutualista Montepio, enquanto oradora, no painel/conferência "Parcerias para o Desenvolvimento Sustentável" onde abordou o tema "A transversalidade dos ODS no caso do Montepio".

Na área da capacitação a Fundação apoiou ainda a candidatura de organizações da economia social à 7ª edição do prémio "**Reconhecimento de Práticas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade"**, promovido pela APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

Este prémio tem como objetivo distinguir organizações pelas suas boas práticas de responsabilidade social e sustentabilidade.

Nesta edição, a Fundação Montepio apoiou a participação de três organizações da economia social que, sem o apoio da Fundação Montepio não conseguiriam candidatar-se, nem receber a capacitação inerente ao processo:

- **Biovilla – Cooperativa para o Desenvolvimento Sustentável**
  Categoria: Eixo II - ODS 15 Proteger a Vida Terreste
  Nome da Prática: VER – Viveiro de Emprego Regenerador

- **Deliciosas Diferenças, Cooperativa de Responsabilidade Limitada, CRL**
  Categoria: Eixo I – Trabalho Digno e Conciliação
  Nome da Prática: Equipa de Limpezas Urbanas de Soure

- **Fundação Consuelo Vieira da Costa**
  Categoria: Eixo II – ODS 4 – Educação de Qualidade
  Nome da Prática: Atribuição de Bolsas de Estudo Sociais e de Mérito a Candidatos ao Ensino Superior.

A Fundação Montepio apoiou a capacitação dos dirigentes e técnicos de organizações da economia social, com aquisição de exemplares de um **"Manual para a Intervenção Social. Da Teoria à Ação"**, para disponibilização nas atmosferas m de Lisboa e Porto, a técnicos e dirigentes de organizações da economia social.

Esta publicação, desenvolvida pelo **Professor Joaquim Fialho** em colaboração com outros professores e especialistas da área, é um instrumento de consulta e apoio constituído por um conjunto de ferramentas úteis para quem faz intervenção social.

Reúne estratégias de intervenção e alerta para conceções comuns que conduzem a práticas erradas na intervenção social, abordando a necessidade da promoção de dinâmicas de emancipação individuais e coletivas que coloquem os sujeitos no centro de um processo transformacional orientado à autonomia e afirmação pessoal.

O manual foi apresentado no espaço atmosfera m de Lisboa, em outubro, e contou com a presença de alguns dos autores que debateram o tema com os académicos e dirigentes e técnicos das organizações da economia social presentes.

No âmbito de um protocolo celebrado com a **Associação Portuguesa para a Qualidade** (APQ), que tem como objetivo 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, em 2021 a Fundação Montepio continuou a acompanhar e apoiar a **ACAPO - Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal** , entidade selecionada para a 4ª edição deste Programa iniciado em

dezembro de 2019, e que concluiu o processo de certificação – Auditoria de Certificação. Continuou também a acompanhar e a apoiar a **APCL - Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa**, entidade selecionada para um programa de renovação desta certificação, iniciado em dezembro de 2019, e que concluiu também Auditoria de Certificação no final do ano de 2021.

A Fundação Montepio apoiou, pelo sétimo ano consecutivo, 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 privadas centradas no estatuto da vítima".

Andreia Filipa Pereira de Carvalho foi a vencedora da 7ª edição do Prémio APAV para a Investigação com o trabalho "A criança nas redes sociais – tutela da personalidade e responsabilidade parental na divulgação da imagem". O júri atribuiu ainda duas Menções Honrosas aos trabalhos "Cooperação judiciária para efeitos de defesa dos interesses patrimoniais da vítima", de Vânia Costa Ramos e Diogo Pereira Coelho, e "Violência Sexual Baseada em Imagens", de Patrícia Maria Mendonça Rodrigues Ribeiro. A cerimónia foi realizada na atmosfera M do Porto.

Embora o apoio financeiro tenha ocorrido em 2020, a Fundação acompanhou ao longo de 2021 a **2ª Edição do Prémio de Investigação Científica na área da Reabilitação Dra. Maria Lutegarda,** promovido pela AFID Diferença e pela Câmara Municipal da Amadora, tendo a cerimónia de atribuição do prémio decorrido em dezembro, na Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa.

O prémio, criado em memória da antiga Diretora da Fundação AFID Diferença, Dra. Maria Lutegarda, é dedicado à Investigação Científica na área da Reabilitação e visa estimular e mobilizar investigadores, estudiosos, técnicos e a comunidade académica em geral, para a criação e desenvolvimento de trabalhos de investigação e de inovação sobre a reabilitação e intervenção junto de pessoas com deficiência. O galardão procura igualmente a promoção da inclusão social, autonomia e participação de pessoas com deficiência na sociedade, além de combater a discriminação com base na deficiência e promover a igualdade de oportunidades e da cidadania das pessoas com deficiência na sociedade.

Esta edição contou com **28 candidaturas,** dos quais 5 Pós-Doutoramentos, 17 Doutoramentos e 6 Mestrados.

Apoiou também a **Confederação Portuguesa das Coletividades de Cultura, Recreio e Desporto (CCCRD),** na edição da revista científica Análise Associativa, o número 8, dedicada ao "O associativismo popular e o envelhecimento ativo". Nesse âmbito, foi publicado um estudo de caso (caso do distrito de Leiria), desenvolvido pelo Observatório do Associativismo Popular (OBAP). Esta revista 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.

O apoio à CCCRD permitiu, ainda, a conclusão do estudo "Associações, democracia e utopias reais. O caso das associações de cultura, recreio e deporto", sobre o papel das associações (e em particular das associações de cultura, recreio e desporto) na democracia, em Portugal. Este estudo que procura responder a questões como: "Serão as associações escolas de cidadania? - Escolas de democracia? De que forma poderão contribuir para travar o populismo? As associações são organizações democráticas? - São transparentes?"

O apoio da Fundação ao "**Observatório Nacional da Luta Contra a Pobreza**" e ao "**Observatório da Luta Contra a Pobreza na Cidade de Lisboa**", promovidos pela EAPN Portugal/Rede Europeia Anti Pobreza, tem como objetivo contribuir para a recolha e sistematização de dados, cooperação institucional, atividades sensibilização, atividades de investigação, que procuram promover a reflexão e a participação dos vários agentes na promoção da coesão social, e ainda a divulgação da informação com dados sobre a pobreza numa plataforma informática acessível a todos, de forma a orientar os vários atores promotores da inclusão social e da erradicação da pobreza.

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 2021, a GEO fundos que conta com 238 subscritores, apresentou 708 oportunidades de financiamento, de 150 financiadores – 64 nacionais e 186 internacionais, com o total de 3 392 997 711 euros disponíveis, valor superior aos 2 000 M € de 2020.

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 em 2021, em virtude do contexto de pandemia, obrigou a sua realização de forma virtual com recurso à plataforma Hopin, proporcionando uma grande adesão, quer em número de visualizações, quer no número de intervenções realizadas, com maior abrangência dos temas focados.

Associação Mutualista Montepio

VOLUNTARIADO CORPORATIVO – CRIAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE

A situação pandémica que teve o seu início em 2020, continuou a prolongar-se de forma acentuada no decurso de 2021. Foi um ano marcado não só por uma crescente atividade e expansão do coronavírus, mas também pela introdução do processo vacinal que acabou por atenuar uma maior incidência do referido vírus.

Em termos práticos, o ano de 2021, continuou a ser proibitivo, em termos de presença física dos voluntários nas atividades propostas para este ano.

Nesse sentido, demos continuidade ao trabalho desenvolvido através do Portal do Voluntariado, formatando e disponibilizando um conjunto de projetos de voluntariado de competências, a serem lançados ativamente em 2022, nomeadamente nas áreas de: Literacia Financeira (crianças e adultos) (ODS 4, infância e capacitação de adultos), Mutualista (ODS 10, capacitação de jovens e adultos), Empreendedorismo (ODS 17, parcerias e capacitação de empreendedores locais), e Liderança Cidadã (ODS 17, capacitação de líderes locais).

Foi igualmente lançado, no mês de outubro, o Projeto: **"Gincana: Sempre Juntos Comunidade. Comunidade Montepio 2021. Online e resilientes"**. Destinado aos cerca de 100 Dinamizadores Locais, do Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Montepio. Este projeto, em regime experimental, contou com a apresentação de 3 candidaturas que, face ao elevado número de pessoas infetadas pelo COVID-19, foram integradas e serão desenvolvidas em 2022.

Integrado na Semana da Saúde e do Bem-Estar promovida pela Direção de Gestão de Pessoas do Banco Montepio, em estreita colaboração com os Serviços Sociais, o Gabinete de Responsabilidade Social, em parceria com a Confederação Portuguesa de Voluntariado, promoveu o webinar: **"A nossa pegada ecológica: Como a reduzir?"**; (ODS 13/14/15, ambiente), que se realizou em outubro, em formato digital, e que contou com a presença virtual de 40 trabalhadores do Grupo Montepio.

Banco Montepio

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 futuro mais sustentável e inclusivo. A tabela seguinte apresenta **as parcerias mantidas ao longo de 2021**:

Área	Parceiro	Quem são
Empreendedorismo	<Academia de Código_>	*Start up* 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	ACM - Alto Comissariado para as Migrações	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	ACB - Associação Comercial de Braga	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	AERLIS - Associação Empresarial da Região de Lisboa	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.
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.

Microcrédito	ACIS - Associação Empresarial dos Concelhos de Vila Franca de Xira e Arruda dos Vinhos	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	AEBA - Associação Empresarial do Baixo Ave	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.
Microcrédito	AEFAFE - Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto	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	AEP - Associação Empresarial Penafiel	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	AESintra - Associação Empresarial de Sintra	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.
Microcrédito	ANJE - Associação Nacional de Jovens Empresários	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	APEE - Associação Portuguesa de Ética Empresarial	Fundada em novembro de 2002, a 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.
Empreendedorismo	Associação Rede do Progresso	Organização sem fins lucrativos com o objetivo de promover o bem-estar social e o desenvolvimento nas áreas de empreendedorismo e ação social.
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.
Empreendedorismo	Banco Montepio Acredita Portugal	Promovido pela Acredita Portugal em parceria com o Banco Montepio, o maior concurso de empreendedorismo de Portugal 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.
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	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.
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	Consórcio entre a UBI - Universidade da Beira Interior e a UC - Universidade de Coimbra	O Consórcio entre a Universidade da Beira Interior (UBI) e a Universidade de Coimbra (UC), no âmbito do projeto "The Role of Microcredit in Promoting Financial and Social Inclusion", é financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). O Consórcio não só efetua um estudo do impacto do microcrédito em Portugal, como pretende estimular a interdisciplinaridade entre áreas académicas, a cooperação entre academia e a sociedade, visando, assim, o impacto e inovação social.
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.
Microcrédito	DOLMEN - Desenvolvimento Local e Regional	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.
Economia Social	EPIS - Empresários Pela Inclusão Social	Criada em 2006, a EPIS é uma associação que escolheu a Educação como forma de concretização da sua missão principal de promoção da inclusão social em Portugal.
Microcrédito	FISOOT - Formação, Integração Social e Ofertas de Oportunidades de Trabalho	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.
Microcrédito e Empreendedorismo	IISBA - Incubadora de Inovação Social do Baixo Alentejo	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	IRIS - Incubadora Regional de Impacto Social	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	JAP - Junior Achievement Portugal	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.
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.
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.

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	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.

LUSITANIA
Seguros juntos

APOIO À COMUNIDADE

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, apoia as instituições através de ofertas de seguros, ou de bens necessários em espécie.

Instituições Beneficiadas	Apoio à Comunidade	Desporto	Cultura
Alzheimer Portugal	√		
Acreditar	√		
AFID	√		
Cuidar Melhor	√		
AMPMV	√		
Associação Nuvem Vitória	√		
Apoio à Vida	√		
Fundação Montepio	√		
Fundação de Jesus	√		
GRACE	√		
Voluntários da Leitura	√		
Clube Naval de Cascais		√	
Clube Oriental de Pechão		√	
Clube Naval do Funchal		√	
Montepio Geral – Associação Mutualista		√	
APORVELA		√	
Super Açor		√	
Clube Ténis Montemor-o-Novo		√	
DGPC			√
DRCN			√
Fundação Côa Parque			√
CESPU			√
Museu da Presidência			√

LUSITANIAVIDA

Durante o ano de 2021 a Lusitania Vida apoiou 2 instituições com um donativo total de 1.250 euro.

Instituições Beneficiadas	Apoio à Comunidade
Liga Nacional Contra a Fome	√
Liga Portuguesa Contra o Cancro	√

CONTRIBUTO PARA A SOLIDARIEDADE SOCIAL, DESPORTO E CULTURA

No âmbito da sua política de responsabilidade social, a Futuro distribuiu em 2021, entre patrocínios e donativos a instituições que atuam na esfera social e educativa, um total de 41 500 euros.

Foram contempladas as seguintes instituições:

Acreditar, Aprender em Parceria A PAR, Associação Hípica Terapêutica de Cascais, Clube de Badminton de Tires, Fundação A.J.U. - Jerónimo Usera e Grupo Desportivo Estoril Praia (GDEP).

- O donativo a favor da **Acreditar** destina-se a auxiliar na 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 edição do novo livro de leitura e entretenimento destinado a crianças, no âmbito do projeto Cantar Juntos pelo Mundo.

- O contributo dado à **Associação Hípica Terapêutica de Cascais** destinou-se a assegurar na manutenção de estrutura necessária à recuperação de crianças vítima 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 se qualificou para os jogos olímpicos de TOKYO 2020, realizados em 2021, onde obteve um Diploma Paralímpico por se ter classificado em 5.º lugar.

- A **Fundação AJU - Jerónimo Usera** é uma IPSS ao serviço das comunidades mais vulneráveis do Concelho de Cascais. Através de um trabalho de proximidade centrado sobre a pessoa humana e a família, desenvolve projetos que dão resposta aos desafios das famílias ao longo de todo o ciclo de vida. A Fundação intervém junto

de mais de 1 000 pessoas na reconstrução dos seus projetos de vida, dando-lhes novos modelos e oportunidades.

- A Futuro continuou a apoiar, durante 2021, 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.

- Repetiu-se também o apoio à realização da Corrida Sempre Mulher Virtual do Natal, cuja receita final foi canalizada, como habitualmente, para a Associação Portuguesa de Apoio à Mulher com Cancro da Mama.

06

VALORIZAR OS TRABALHADORES

Oportunidades iguais para as pessoas do Grupo Montepio

DESEMPENHO 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ **FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS**				
Valorizar as Pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (stakeholders)				
Garantir a gestão integrada do capital humano	Atividades ou iniciativas de bem-estar (*webinars* e sessões presenciais)	20	39	●
	Equipamentos ergonómicos disponibilizados aos Trabalhadores	> 75%	92%	●
	Apoio psicossocial	100%	100%	●
	Campanha de vacinação antigripal	95%	91%	●
	Realização de programas de atração de talento (Trainees, Summer, entre outros)	3	3	●
	Taxa de participação na avaliação de desempenho	95%	99%	●
	Nº de horas de formação por Trabalhador	40h	27h	●
	Nº de participações em iniciativas de envolvimento dos Trabalhadores (E-Coffee; Breakfast; Lunch with the Board; Banca de Ideias, Academia e Erasmus)	> 400	439	●
Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Trabalhadores com idade igual ou inferior a 30 anos [%]	> 3%	3,80%	●
	Integração de Trabalhadores com deficiência [%]	> 2%	2,16%	●
	Mulheres a desempenhar cargos de Administração Executiva e Direção 1.ª linha [%]	34%	34,09%	●
	Nº participações nas iniciativas relacionadas com o Plano de Igualdade de Género do Banco Montepio [#]	100	151	●
	Dinamização da comunicação interna (M Talks, Newsletters Internas e Encontros M)	54	61	●

O GRUPO MONTEPIO

No final de 2021, o grupo Montepio era constituído por 4 447 trabalhadores entre as 9 entidades que reportam a este relato. 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.

		MGAM + Fundação		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Montepio Gestão Ativos		Residências Montepio Saúde		Residências U Live	
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Tipo de Contrato	Total	40		3 107		520		34		35		15		722		4	
		26	**14**	**1 516**	**1 591**	**262**	**258**	**12**	**22**	**19**	**16**	**7**	**8**	**639**	**83**	**4**	.
	Permanentes	25	11	1 515	1 591	259	257	12	22	18	15	7	8	407	56	4	
	Temporários	1	3	1	.	3	1	.	.	1	1	.	.	232	27		
Tipo de Emprego	Tempo integral	26	14	1 514	1 590	262	258	12	22	19	16	7	8	634	82	4	
	Tempo parcial			2	1	.	.	.	.	.	.	.	.	5	1		
Região	Norte			468	517	106	93	2	2	.	.	.	.	146	13	2	
	Centro	1		164	179	21	18	.	.	.	.	.	.	151	14	2	
	Sul	25	14	830	855	132	144	10	20	19	16	7	8	342	56		
	Ilhas			54	40	3	3	.	.	.	.	.	.	.	.		
Serviços	Centrais	28		1 683		385		34		35		15				4	
	Comerciais	12		1 424		135											
Movimento de pessoas	Entradas	4	1	25	18	7	3	.	6	1	1	.	1	217	32	2	.
	Saídas	2	2	111	137	12	9	.	3	.	.	.	1	216	27	1	.

TOTAL	4 477	Feminino	2 485	Masculino	1 992

55,5%
Trabalhadores do género feminino ♀

94,0%
Trabalhadores com contrato permanente

58,2%
Trabalhadores trabalham nos serviços Centrais

44,5%
Trabalhadores do género masculino ♂

99,8%
Trabalhadores a tempo integral

41,8%
Trabalhadores nos serviços Comerciais

PRINCIPAIS INICIATIVAS

RECRUTAMENTO

O Grupo Montepio, ao longo de 2021, contratou um total de 318 pessoas e, por outro lado, saíram 521 pessoas, o que implica uma taxa de rotatividade de 11,6%.

Do quadro seguinte, pode ser observado, entidade a entidade, o conjunto das movimentações, através das quais se pode observar como a Montepio Residências - Serviços de Saúde, acaba por se destacar nas taxas de rotatividade, dadas as características associadas à prestação destes cuidados.

	MGAM + Fundação		Banco Montepio		Lusitania		Lusitania Vida		Futuro		Montepio Gestão		Residências Montepio		Residências U Live	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
novas contratações	**5**		**43**		**10**		**6**		**2**		**1**		**249**		**2**	
	4	1	25	18	7	3	.	6	1	1	.	1	217	32	2	.
Norte	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	30	5	1	.
Sul	.	.	.	.	4	3	.	6	1	1	.	.	75	5	1	.
Centro	4	1	25	17	2	.	.	.	.	.	.	1	112	22	.	.
Ilhas	.	.	.	1	1	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<30	1	.	16	13	4	1	.	2	1	1	.	.	105	17	.	.
30 a 50	3	1	7	5	3	2	.	4	.	.	.	1	79	11	2	.
>50	.	.	2	.	.	.	.	.	.	.	.	.	33	4	.	.
Saídas	**4**		**248**		**21**		**3**		**.**		**1**		**243**		**1**	
	2	2	111	137	12	9	.	3	.	.	.	1	216	27	1	.
Norte	.	.	18	39	3	3	.	.	.	.	.	.	30	4	.	.
Sul	.	.	12	18	7	6	.	3	.	.	.	.	65	7	1	.
Centro	2	2	75	72	2	.	.	.	.	.	.	1	121	16	.	.
Ilhas	.	.	6	8	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
<30	2	.	7	6	.	1	.	2	.	.	.	.	87	13	.	.
30 a 50	.	1	46	49	7	6	.	1	.	.	.	.	99	13	1	.
>50	.	1	58	82	5	2	.	.	.	.	.	1	30	1	.	.
Rotatvidade	10,0%		8,0%		4,0%		8,8%		0,0%		6,7%		33,7%		25,0%	
	7,7%	14,3%	7,3%	8,6%	4,6%	3,5%	0,0%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	33,8%	32,5%	25,0%	0,0%

TOTAL		novas contratações	318	Saídas	521	Rotatividade	11,6%

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

As mulheres e os homens que trabalham no Grupo Montepio são um dos ativos mais importantes, razão pela qual o compromisso de garantir a formação e desenvolvimento das pessoas se revela basilar.

O quadro seguinte ilustra com detalhe o esforço de formação investido em cada entidade:

	MGAM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão Ativos	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Ações de formação (#)	A formação dos trabalhadores do Montepio Geral Associação Mutualista + Fundação é integrada no Banco Montepio	286	120	8	53	18	109	1	595
Presenciais		152	1	.	1	.	109	1	264
E-Learning		134	119	8	52	18	.	.	331
Horas de formação		84 244	11 213	393	1 441	301	2 429	40	100 061
Participantes		3 008	520	23	34	13	515	1	4 114
Horas por trabalhador		28	22	17	42	23	5	40	24
trabalhadores abrangidos por formação		95,6%	100,0%	67,6%	97,1%	86,7%	71,3%	25,0%	91,9%

100 061
Horas de formação

4 114
Formandos

24
Média de horas de formação por trabalhador

AS ENTIDADES

Banco Montepio

QUADRO DE TRABALHADORES

Perseverança é a palavra que melhor define o ano de 2021 no plano das Pessoas do Grupo Banco Montepio.

Sendo este o segundo ano de pandemia, muitas das iniciativas continuaram a ser ditadas pela necessidade de assegurar a proteção e a segurança das Pessoas, que apelou a novos e continuados desafios e a uma congregação de forças que a manutenção da situação pandémica exigiu, aos quais os Trabalhadores do Grupo Banco Montepio souberam responder ade forma muito positiva.

Em continuidade do trabalho iniciado em 2020, o Grupo Banco Montepio prosseguiu o processo de ajustamento e redimensionamento do quadro de pessoal, com o objetivo de convergência para indicadores de eficiência alinhados com o sector. Visando acordos justos e equilibrados, o Banco Montepio, e com o desígnio de mitigar o impacto no orçamento familiar dos Trabalhadores, concedeu, para além de uma compensação majorada, um conjunto de benefícios complementares, nomeadamente Proteção na Saúde, Manutenção das condições dos Créditos, Serviço de *Outplacement* e Proteção social no desemprego.

No final de 2021, o Grupo Banco Montepio apresentava um quadro de pessoal com 3 478 Trabalhadores, tendo-se registado uma redução de 6,5% comparativamente ao período homólogo de 2020, justificada, em grande medida, pela implementação do Programa 2020/2021, e em menor dimensão, pela alienação da Montepio Valor em 30 de dezembro de 2021 (31 Trabalhadores).

A atividade doméstica em 31 de dezembro de 2021 representava 94,1% dos Trabalhadores do Grupo Banco Montepio, dos quais 95,4% estavam afetos ao Banco Montepio. Por sua vez, a atividade Internacional, com um peso de 5,9% refere se, em 31 de dezembro de 2021, exclusivamente ao Finibanco Angola, na sequência do processo de dissolução voluntária e liquidação do Banco Montepio Geral Cabo Verde em 30 de novembro de 2021. A atividade internacional, assinalou, deste modo, uma redução de 18 Trabalhadores face a 31 de dezembro de 2020, 2 relativos ao Banco Montepio Geral Cabo Verde e 16 ao Finibanco Angola.

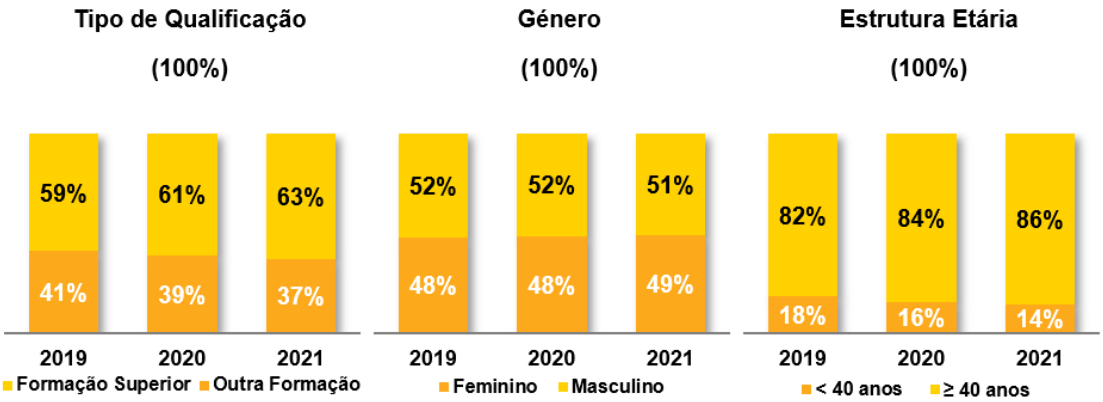
	2019		2020		2021		Var. 2021/2020	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Atividade Doméstica (1) (2)	**3 724**	**94,0**	**3 498**	**94,0**	**3 273**	**94,1**	**(225)**	**(6,4)**
Da qual: Banco Montepio (2) (3)	3 563	89,9	3 326	89,4	3 121	89,7	(205)	(6,2)
Atividade Internacional	**238**	**6,0**	**223**	**6,0**	**205**	**5,9**	**(18)**	**(8,1)**
Banco Montepio Geral Cabo Verde (4)	2	0,1	2	0,1	0	0,0	(2)	-
Finibanco Angola	236	6,0	221	5,9	205	5,9	(16)	(7,2)
Total	**3 962**	**100,0**	**3 721**	**100,0**	**3 478**	**100,0**	**(243)**	**(6,5)**

(1) A Atividade Doméstica engloba o Banco Montepio, o Montepio Investimento, o Montepio Crédito, e o Montepio Valor, que a partir de 30 de dezembro de 2021 deixou de fazer parte do perímetro de consolidação
(2) O número de trabalhadores em 31 de dezembro de 2020 considera a saída de 25 trabalhadores que acordaram a sua desvinculação dos quadros do Banco Montepio em 2020 e cuja saída se veio a efetivar no início de janeiro de 2021.
(3) Inclui trabalhadores dos Escritórios de Representação.
(4) Em 31 de dezembro de 2021 o Banco Montepio Geral Cabo Verde deixou de ter trabalhadores na sequencia do processo de dissolução voluntária e liquidação em 30 de novembro de 2021.

A qualificação dos Trabalhadores é uma premissa fundamental para um crescimento moderno e sustentado. No Banco Montepio, assiste-se a um incremento do número de Trabalhadores com formação superior, verificando-se um aumento do seu peso para 63% em 31 de dezembro de 2021 face a 61% em 2020. Esta evolução é também consequência da saída de Trabalhadores com ensino menos qualificado e em contrapartida das admissões com níveis académicos superiores.

A distribuição por género dos Trabalhadores do Banco Montepio no final do ano de 2021 evidencia paridade tendencial entre sexos, em que 51% pertencem ao sexo masculino (52% em 2020) e 49% ao sexo feminino (48% em 2020). Relativamente à estrutura etária, assinalou-se um aumento de Trabalhadores com idade igual ou superior a 40 anos, de 84% em 2020 para 86% em 2021.

DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES DO BANCO MONTEPIO



FORMAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DO TALENTO

A Academia Montepio, pilar estratégico e crítico de valorização dos Trabalhadores do Banco Montepio, promoveu um conjunto de programas e iniciativas que contribuíram para o desenvolvimento e o alinhamento dos Trabalhadores com o Modelo de Gestão Integrada de Talento.

Com a pandemia de Covid-19, os diversos programas foram realizados em versão online ou presencial, mediante flexibilidade ajustada ao contexto do momento.

Não obstante a singularidade do contexto vivido em 2021, o Banco Montepio assegurou a realização de formação e programas de desenvolvimento, com 81 472 participações num total de 84 244 horas de formação e abrangendo 3 008 trabalhadores, ou seja, 96,4%.

Indicadores sobre Formação do Banco Montepio

	2019	2020	2021	Var. 21/20 (%)
Horas de formação	133 921	74 736	84 244	12,7
Número de participantes	3 165	2 943	3 008	2,2
Número de participações	53 796	26 892	81 472	>100
Investimento em formação (mil euros)	545,0	125,2	479,3	>100
Trabalhadores abrangidos por formação	**88,8%**	**88,5%**	**96,4%**	**8,9 p.p.**

No que diz respeito aos temas de natureza regulamentar, em 2021, registou-se um total de 56 930 horas de formação, distribuídas pelos seguintes temas:

- Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, com um conjunto de ações diferenciadas;
- Regime Geral de Proteção de Dados, com o lançamento de um programa constituído por conteúdos mensais e que se irá estender até 2022;
- Cibersegurança, com ações diferentes e lançadas ao longo do ano;
- 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.

Num contexto de desenvolvimento de competências em Banca e Negócios, destaca-se o **Programa Montepio Avança** dirigido exclusivamente para Trabalhadores da Rede de Balcões visando a atualização de conhecimentos técnicos e sobre tendências do setor e a formação sobre procedimentos e políticas internas. Este Programa abrangeu um total de 190 Trabalhadores dos vários grupos funcionais da Rede Comercial.

No âmbito da Liderança, foram criados 2 programas destinados aos Diretores de 1ª e de 2ª linha, em parceria com Universidades – **Programa Liderança de Excelência** com a Católica *Lisbon Business & Economics* e **Programa *Transforming for a New Tomorrow*** com o ISEG *Executive Education*, com o objetivo de reforçar conhecimento e competências das equipas de liderança.

Para consolidar a gestão do talento interno, foi criado o **Programa Montepio Potencial** que identifica o potencial dos Trabalhadores do Banco e define as estratégias necessárias ao seu desenvolvimento, para corresponder de forma adequada aos desafios funcionais e organizacionais.

O Banco lançou também uma **Oferta de Valor** constituída por ações formativas em Liderança, *Coaching*, Comunicação e Gestão de Tempo, abrangendo 126 Trabalhadores identificados com potencial a desenvolver.

No âmbito da **Transformação Digital**, houve também uma forte aposta em aquisição e desenvolvimento de conhecimentos em ferramentas tecnológicas e de tratamento de dados, em formato de ações de formação ou webinars.

Na área de ***Employer Branding & Talent Acquisition***, salientam-se 2 iniciativas internas realizadas em 2021:

- **O Programa Erasmus**, que proporciona aos Trabalhadores a oportunidade de visitar outras áreas e Direções, permitindo uma visão mais integrada da Instituição;
- **A Banca de Ideias**, um concurso interno de apresentação de ideias que visa dar oportunidade aos Trabalhadores de contribuírem para a transformação digital do Banco.

Na vertente de *Talent Acquisition*, 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 10 Estagiários em diversas áreas. Ambas as iniciativas contribuem para a visibilidade do Banco Montepio enquanto entidade empregadora.

RECONHECIMENTO DO MÉRITO E BENEFÍCIOS

O reconhecimento não se circunscreve ao plano salarial, pelo que a dimensão de valorização de carreira foi dinamizada através do crescimento orgânico, em oportunidades internas, quer na mesma área, quer em outras áreas do Grupo, através da evolução de carreira, mobilidade funcional e geográfica, bem como interEmpresas do Grupo Montepio, onde o Banco Montepio se insere.

No plano da oferta de benefícios, o Grupo Montepio distingue-se pela positiva, pela incorporação de um leque alargado de apoios sociais e de iniciativas de cariz pedagógico através dos seus Serviços Sociais, que apesar das limitações impostas pelo contexto pandémico foi possível manter em 2021.

PROMOÇÃO DA SAÚDE E BEM-ESTAR

A monitorização permanente e o acompanhamento das situações de doença/infeção por Covid-19, bem como a resposta operacional à evolução da pandemia foram o foco privilegiado da atuação da equipa da Saúde, Segurança e Bem Estar dos Trabalhadores do Grupo Banco Montepio, de forma a garantir que os locais de trabalho mantinham níveis elevados de segurança e condições para promover o bem-estar físico e psicológico, assim como os níveis de resposta às mais diversas demandas.

Das iniciativas realizadas em 2021, destacam-se a comemoração de todos os dias com efeméride, como o Dia Mundial da Atividade Física, o Dia Mundial da Saúde e o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho.

Foram reativados os apoios de natureza psicológica, por forma a contribuir para o bem-estar global dos Trabalhadores e melhorar a resposta às suas necessidades nos planos social e de Bem-Estar, através da intervenção especializada, disponibilizada a todos os Trabalhadores, com apoio permanente de aconselhamento psicológico/pessoal personalizado.

Foi assegurada a Campanha de Vacinação Antigripal a todos os Trabalhadores inscritos, que habitualmente tem um impacto positivo na redução do absentismo.

EVENTOS DE BEM-ESTAR

No âmbito das políticas de Saúde e Bem-Estar, a Direção de Gestão de Pessoas do Banco Montepio promoveu **duas iniciativas** especialmente dedicadas a este tema, com o objetivo de estimular uma cultura de saúde e bem-estar junto dos Trabalhadores do Banco:

Weekend Bem Estar

Os objetivos do Weekend Bem-Estar estão associados às áreas de promoção da saúde física e mental: incentivar e facilitar o desenvolvimento de práticas pessoais e comportamentos saudáveis através de várias atividades, da partilha de conhecimentos e promoção de reflexões para o bem-estar individual.

No fim de semana de 24 a 28 de junho de 2021 foram disponibilizados 2 *workshops*, um sobre Saúde Mental e outro de Alimentação Saudável «Como planear uma semana saudável». Como atividades de Outdoor os Trabalhadores tiveram oportunidade de participar em 9 caminhadas diversas em parceria com a Green Trekker.

3ª Edição Da Semana Do Bem-Estar

A 3ª edição da Semana do Bem-Estar aconteceu em outubro de 2021 sob o mote "Se estamos bem, somos próximos, se estamos bem, somos inovadores, se estamos bem, somos responsáveis". O bem-estar integrado e a saúde mental foram os temas-chave desta edição organizada pela Saúde e Segurança no Trabalho, Cultura e Comunicação a Trabalhadores e Serviços Sociais.

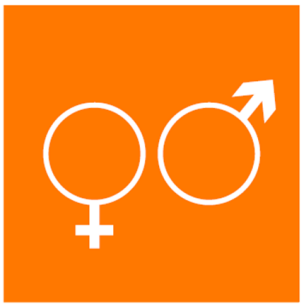
A agenda de oito dias contou com *workshops*, dicas de culinária, conselhos sobre ergonomia, *open days* de osteopatia, massagens e ainda atividades *outdoor* em diferentes pontos do país, que preencheram as rotinas dos Trabalhadores do Banco Montepio.

O envolvimento dos Trabalhadores foi considerado uma prioridade nas suas várias dimensões designadamente ao nível da comunicação e da estruturação e planeamento, tendo em conta o *feedback* recolhido na 2ª edição da Semana do Bem-Estar.

QUADRO DE TRABALHADORES

No final de 2021, a Lusitania era composta por 522 trabalhadores, menos 11 trabalhadores que em 2020, resultado da saída de 21 pessoas e da entrada 10 novos trabalhadores.

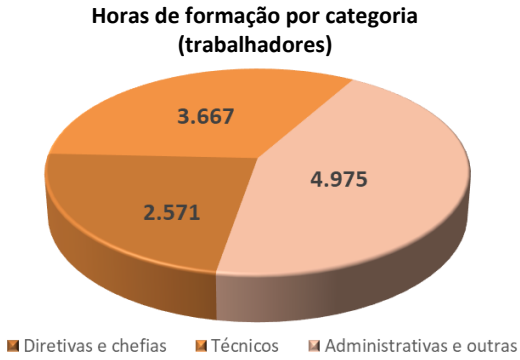
A idade média dos trabalhadores passou de 47,2 para 46,9 anos e a antiguidade aumentou de 16,7 para 17,5 anos. Na distribuição por género, 50,4% dos trabalhadores são do género feminino e 49,6% do género masculino. No que se refere à composição do efetivo em termos de habilitações académicas, apurou-se um ligeiro aumento do peso relativo dos agregados ensino médio e superior, de 52,2% em 2020 para 53,3%, em 2021.



50,4 % do género feminino e **49,6%** do género masculino

FORMAÇÃO, DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Em 2021 foram efetuadas 215 formações para um conjunto de 679 formandos, divididos entre trabalhadores e PDEADS, correspondendo a 3 152 participações, num total de 13 213 horas, 11 213 das quais para os trabalhadores, abrangendo todas as categorias.



Em 2021 continuou-se a privilegiar a formação em *e-learning*, dadas as medidas restritivas e o período em que os trabalhadores estiveram em teletrabalho.

Ações de formação	
e-learning/ b-learning	99,16%
Presencial (%)	0,84%

BENEFÍCIOS

Em 2021, a Lusitania manteve um conjunto de benefícios aos trabalhadores, tendo em vista o seu bem-estar e conciliação entre a vida pessoal e profissional:

SOCIAIS

- Subsídio à compra de manuais para filhos que se encontrem no 1º, 2º e 3º ciclo de escolaridade;
- Protocolo dos Trabalhadores do Grupo Montepio.

COMERCIAIS E FINANCEIROS

- Descontos relevantes em todos os seguros;
- Protocolo Grupo Montepio.

PRÁTICAS DE CONCILIAÇÃO TRABALHO / FAMÍLIA

- Programas sociais, recreativos e culturais extensíveis ao agregado familiar através da Casa de Pessoal;
- Acordos com estabelecimentos da área educativa;
- Tolerância de ponto no dia de anos do trabalhador.

TRABALHO / ESTILO DE VIDA

- Protocolos MEO/CP;
- Refeitórios na Sede em Lisboa e na Maia;
- Dias adicionais de férias por antiguidade.

DESENVOLVIMENTO

- Comparticipação de despesas de educação dos trabalhadores (ex.: comparticipação na formação pós-graduada e mestrados);
- Recurso privilegiado a recrutamento interno.

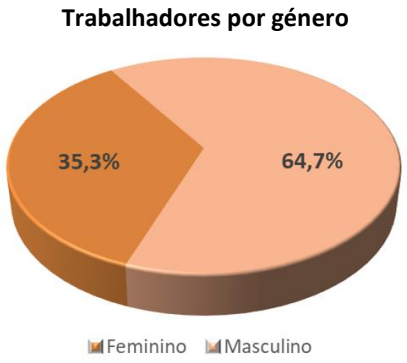
BEM ESTAR

- Segurança e saúde no trabalho, com avaliações de saúde periódicas, e de risco dos locais de trabalho;
- Posto médico na Sede e na Maia
- Seguro de Saúde Lusitania;
- Cartão de saúde extensível ao agregado familiar;
- Plano Conforto +.

QUADRO DE TRABALHADORES

No final de 2021, a Lusitania Vida era composta por 34 trabalhadores, todos com um contrato permanente. Aproximadamente dois terços dos trabalhadores são do género masculino e um terço feminino.

Os trabalhadores estão divididos entre Lisboa (88,2%) e o Porto (11,8%). O quadro de pessoal da Lusitania Vida está segmentado por funções, nomeadamente, de chefia, técnicas e administrativas.



FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Durante o ano de 2021, apenas se realizaram ações de formação para os trabalhadores. Devido à pandemia não foi possível desenvolver ações de formação para mediadores.

Entre 8 ações de formação, 23 trabalhadores da Lusitania Vida totalizaram entre eles **393 horas de formação.**

BENEFÍCIOS

Em 2021, a Lusitania Vida manteve um conjunto de benefícios aos trabalhadores, tendo em vista o seu bem-estar e conciliação entre a vida pessoal e profissional.

SOCIAIS

- Subsídio à compra de manuais para filhos que se encontrem no 1º, 2º e 3º ciclo de escolaridade;
- Protocolo dos Trabalhadores do Grupo Montepio.

COMERCIAIS E FINANCEIROS

- Protocolo dos Trabalhadores do Grupo Montepio.

DESENVOLVIMENTO

- Formação contínua.

TRABALHO / ESTILO DE VIDA

- Dias de licença com vencimento por antiguidade, ou bónus financeiro.

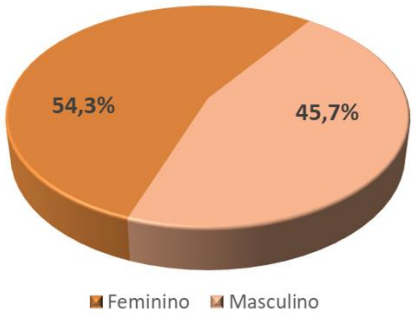
BEM-ESTAR

- Segurança e saúde no trabalho, com *check-ups* periódicos e avaliação dos riscos nos locais de trabalho (anuais);
- Seguro de Saúde;
- Complemento de reforma.

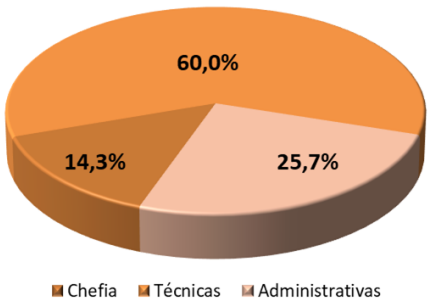
QUADRO DE TRABALHADORES

O quadro de trabalhadores à data de 31 de dezembro de 2021 era composto por 35 pessoas, sendo 19 do género feminino e 16 do masculino. O quadro de pessoal encontra-se segmentado por funções, nomeadamente diretivas ou de chefia (5), Técnicas (21) e administrativas (9). Todos os 35 trabalhadores da Futuro estavam colocados em Lisboa e a tempo integral, sendo que dois tinham contrato a termo certo.

Trabalhadores por género



Quadro de pessoal por categorias



O capital humano que incorpora a Futuro tem um período de integração e, posteriormente, de desenvolvimento das suas competências, mediante formação adequada para o desempenho das suas funções. Todas as pessoas que integram a Organização possuem funções definidas, sem perda da polivalência. Existe ainda disponível um cadastro, no qual se encontram compiladas as informações mais relevantes de curriculum e passíveis de valor para a Organização.

INTEGRAÇÃO DE TRABALHADORES

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 Trabalhadores". A integração dos trabalhadores decorre em 3 fases distintas e complementares:

❑ Recrutamento

O recrutamento é efetuado através de Curriculum autoproposto, por divulgação da pretensão da necessidade da Futuro ou por reafetação interna dos recursos disponíveis, quando detetada a necessidade de recursos humanos adicionais para uma área. Cabe ao Diretor responsável pela área respetiva propor aos Administradores Executivos a forma de suprir essa necessidade.

❑ Seleção

Quando a decisão não vier diretamente das Direções, a seleção de candidatos compreende dois momentos: a análise curricular e a entrevista. Da análise dos currículos dos candidatos, identificam-se aqueles que parecem reunir as condições suficientes para passar à segunda fase do processo de seleção – a entrevista. Os candidatos apurados para entrevista são informados da data e local da realização da mesma. Nesta, procura-se conhecer melhor o interveniente, compreender as suas motivações e identificar o conhecimento explícito da área funcional para a qual está a ser selecionado, no sentido de se garantir a total adequação ao cargo. Da análise das entrevistas, resulta a decisão sobre o(s) candidato(s) escolhido(s). Todos os candidatos são informados da decisão resultante da entrevista, e o candidato(s) apurado(s) são informados da data em que se devem apresentar na Organização e da documentação legal necessária para o estabelecimento do vínculo laboral.

❑ Integração

É da responsabilidade dos responsáveis da área a que as pessoas recém-admitidas pertencem. A transmissão do conhecimento efetua-se privilegiando sobretudo a formação em posto de trabalho e através da formação sobre a documentação-base do SIG onde é dado a conhecer a dinâmica interna da Futuro, os seus Valores, Princípios, Missão e Política

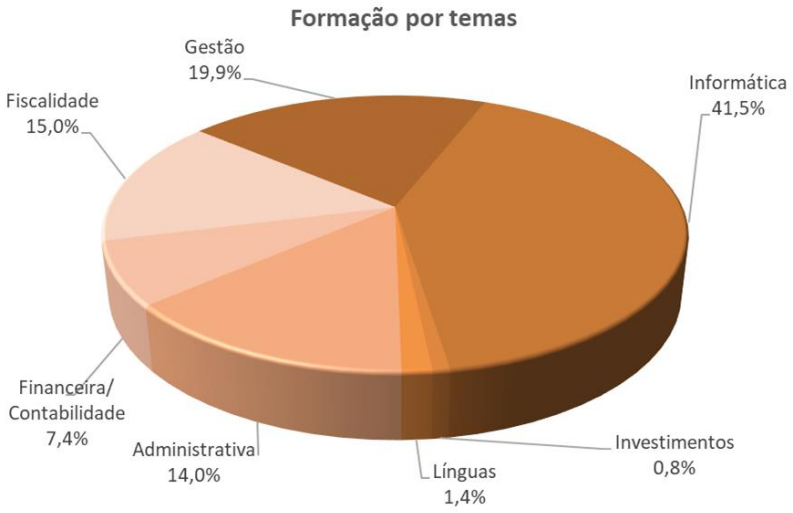
FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

A formação profissional dos trabalhadores 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 ministradas ações de formação que envolveram praticamente a totalidade dos trabalhadores da empresa e que atingiram cerca de **1 141 horas formativas**, com particular destaque para o reforço de competências na área de informática (ótica do utilizador), Gestão e também nas áreas Direito/Fiscalidade e Administrativa, em virtude da constante necessidade de atualização de conhecimentos face ao tipo de serviço prestado pela Futuro.
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 trabalhadores atribuem à formação.

As **horas de formação** realizadas durante o ano incidiram sobre os seguintes temas (distribuição considerando o número de horas de formação): Informática: 41,5%, Gestão: 19,9%, Fiscalidade: 15,0%; Administrativa: 14,0%, Financeira/Contabilidade: 7,4%, Línguas: 1,4% e Investimentos: 0,8%.

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 e outra com formação na área de Informática.

A iniciativa tem como objetivo auxiliar os jovens a ingressar no mercado laboral e é praticada desde o ano de 2007.
A nossa contribuição para os objetivos de desenvolvimento sustentável faz-se disponibilizando aos trabalhadores a oportunidade de obter a formação de que necessitam.



BENEFÍCIOS

Em termos de benefícios para os seus trabalhadores, a Futuro tem um Plano de pensões de Benefício Definido, complementar do regime público de segurança Social e independente das pensões atribuídas por esse regime. É garantido um complemento de reforma, de até 25% do último salário no momento da passagem à reforma por velhice aos trabalhadores que, à data de reforma, estejam ao serviço da empresa e reúnam os requisitos de exigibilidade definidos no Plano de Pensões. Existem ainda direitos adquiridos ao abrigo deste plano de pensões. A Sociedade Gestora tem cumprido com as contribuições necessárias para a Adesão Coletiva da Futuro ao Fundo de Pensões VIVA, estando as responsabilidades totalmente financiadas (101,6% em 31/12/2021).

BEM-ESTAR E SEGURANÇA

A Futuro caracteriza-se desde o início da sua atividade pelo elevado grau de retenção dos seus trabalhadores.

Além do cumprimento rigoroso de todas as normas relacionadas com Higiene e Segurança no Trabalho, a Futuro oferece como benefício a todos os trabalhadores, extensível ao seu agregado familiar, um seguro de saúde para trabalhador, cônjuge e filhos até 25 anos, sendo a cobertura para o trabalhador até aos 80 anos; acesso a um plano de pensões que assegura, uma folga no dia do aniversário; Prendas de Natal para filhos dos trabalhadores até aos 18 anos e também flexibilidade para acompanhamento de filhos em idade escolar, no que se refere à possibilidade de assistir a reuniões de pais ou a festas escolares. O acesso a estes benefícios tem sido atestado pelas opiniões favoráveis recolhidas nos últimos inquéritos de ambiente organizacional.

- ■ -

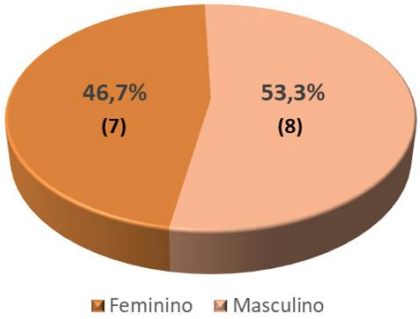
➔ De assinalar ainda que desde 2019 a Futuro contratou o fornecimento de um Serviço de *Corporate Wellness - Chair Massage*, disponibilizado a todos os trabalhadores da empresa semanalmente no local de trabalho, em sessões de 15 minutos, tendo cada trabalhador direito a duas sessões por mês. No entanto, Durante o ano de 2021 e até à data, o serviço encontra-se suspenso devido ao contexto de Pandemia COVID-19.

Montepio Gestão de Activos

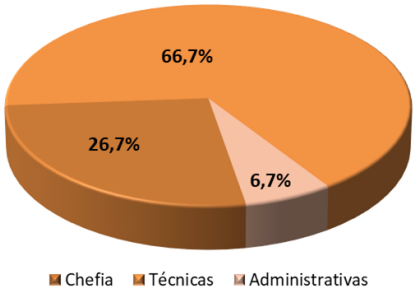
QUADRO DE TRABALHADORES

A Montepio Gestão de Activos, no final do ano de 2021, tinha ao serviço 15 pessoas. O seu quadro de trabalhadores apresentava uma paridade quase total entre géneros, com 7 trabalhadores do género feminino e 8 trabalhadores de género masculino. O quadro de pessoal encontra-se segmentado por funções, à semelhança de outras entidades do Grupo Montepio, entre funções diretivas ou de chefia (4), Técnicas (10) e administrativas (1). Os trabalhadores da MGA estavam colocados em Lisboa, todos com um contrato permanente e a tempo integral.

Trabalhadores por género



Quadro de pessoal por categorias



FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

A empresa investe ativamente na formação das suas Equipas no sentido de assegurar que reúne as competências e conhecimentos necessários para desenvolver a sua atividade com padrões de qualidade elevada e garantir a implementação de estratégias alinhadas com as práticas de mercado mais atuais nomeadamente Investimento Sustentável / ESG / Taxonomia.

Nesta perspetiva, em 2021, **13 trabalhadores** da MGA frequentaram **18 ações** de formação, totalizando **301 horas de Formação**, 100% em E-learning, entre todas as suas categorias.

BENEFÍCIOS

À semelhança das restantes entidades do Grupo Montepio, os trabalhadores da Montepio Gestão de Activos encontram-se abrangidos pelo protocolo de Trabalhador do Grupo, pelo que têm acesso aos benefícios deste programa. Em termos de Pensões de Reforma, a MGA comprometeu-se desde 2006 em proporcionar aos seus trabalhadores um complemento de pensão com benefício definido. A pensão anual é igual a 1% do salário final pensionável por ano de serviço, com o máximo de 25% do salário pensionável final. Para cobertura destas responsabilidades são efetuadas contribuições para adesão coletiva ao Fundo de Pensões Viva, gerido pela Futuro.

Residências Montepio

QUADRO DE TRABALHADORES

Em 31 de dezembro de 2021, o quadro de pessoal integrava 722 trabalhadores, registando um aumento de 23 trabalhadores face a 2020. Este aumento deveu-se, essencialmente, ao preenchimento do quadro de pessoal da nova residência de Albergaria-a-Velha, a respostas de reação ao elevado absentismo, necessidade de criação de circuitos específicos para doentes com COVID e suporte à atividade, por via da contração extraordinária com o SNS (que se caracteriza por uma elevada rotatividade de doentes).

Ao contrário de outras entidades do Grupo Montepio, existe um desequilíbrio de paridade de género nas Residências Montepio Saúde. Tal facto deve-se à natureza da prestação de cuidados a pessoas fragilizadas, muito associada a enfermeiras, cuidadoras e outras operacionais e técnicas de saúde.

O quadro de trabalhadores encontra-se colocado nas diversas Residências de cuidados de saúde do Norte, Centro e Grande Lisboa, com maior pendor para esta última região.

Em termos de gestão de pessoal, as Residências Montepio Saúde são as que apresentam um maior desafio, também associado à natureza de prestação destes serviços e dinâmica dos seus profissionais, pelo que esta entidade apresenta um dos maiores índices de rotatividade (33,7%).

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

O desenvolvimento de competências assume um papel fulcral na gestão dos recursos humanos na Residências Montepio, condição fundamental para a excelência do desempenho da prestação de serviços. Em 2021, continuaram predominantes as ações de formação relacionadas com os procedimentos necessários para a mitigação dos riscos e dos efeitos da pandemia, mas, também prosseguiram outras ações de desenvolvimento de competências dos trabalhadores, tanto nas áreas de gestão e das tecnologias, como em diversas outras áreas funcionais.

A nível da formação relacionada com a Covid-19, sob a coordenação da Comissão de Controlo de Infeção (CCI), destacam-se as ações sobre as medidas de prevenção da infeção, utilização de Equipamentos de Proteção Individual - EPI, circuitos dentro das Unidades e consequências da Covid-19, tendo por base um plano de formação que incluiu temas como: Prevenção e controlo de infeção na preparação e administração de injetáveis; Promoção Higienização das Mãos; Gestão de Resíduos; Isolamento de Doentes.

No que se refere ao restante investimento em formação são também de destacar, em 2021, a formação dos Diretores Técnicos sobre as visitas virtuais realizadas à sua Unidade e disponibilizadas no site da empresa, e diversas ações de formação relacionadas com os desenvolvimentos tecnológicos (em Filedoc, F3M e nG.Up - ELO, bem como em Office Extensions Primavera, Primavera Fiscal Reporting e Ativos), para além de Iniciativas de Formação em Técnicas de Atendimento.

Foram também realizadas duas ações de coaching a Enfermeiros chefe, tanto mais necessárias, quanto os elementos disponíveis no mercado de trabalho de profissionais de saúde, são jovens, com pouca experiência profissional.

Em termos operacionais, as Unidades Residenciais promoveram também formação em temas tão diversos quanto a gestão do luto, posicionamentos e transferências, dietas específicas, higienização das mãos e dos espaços, gestão emocional, comunicação com idosos, cuidados de hospitalidade (fazer camas, colocar mesas de refeição), planos de reabilitação, entre outros.

De assinalar ainda a existência dos seguintes Programas de Estágio:

P-Lic. Enfermagem, CVP-Enferm, eFuturo, IEFP Gaia, Master D, IEFP Alcoitão, IEFP Porto, Do It Better, Profitecla, Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG), Empower Up, Centro de Emprego e Formação Profissional da Amadora, Escola Profissional Gustave Eiffel, Escola Básica e Secundária de Salvaterra de Magos, Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL, Escola Secundária Seomara da Costa Primo

BENEFÍCIOS

CARTÃO DE SAÚDE COLABORADORES RESIDÊNCIAS MONTEPIO

Com vista a atenuar a dificuldade de retenção dos trabalhadores, entre outras iniciativas que deverão ser equacionadas a curto prazo, a empresa lançou em 2021 o cartão de saúde para trabalhadores, extensível até 5 pessoas do agregado familiar coabitante, que inclui vídeo-consultas de medicina geral e de especialidades (com copagamento), teleassistência e apoio domiciliário com descontos, transporte de urgência ou de ambulância, descontos numa vasta rede de prestação de cuidados de saúde e também nas Clínicas de Saúde Montepio.

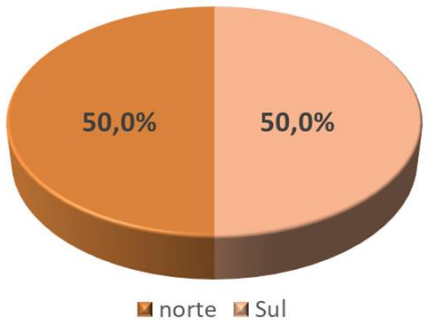
Existe ainda um conjunto de benefícios oferecidos aos trabalhadores em Full-Time, nomeadamente:

BENEFÍCIOS
Protocolo de trabalhadores Grupo Montepio;
Vacinação Antigripal;
Protocolo com farmácia para descontos na aquisição de produtos/medicamentos;
Reconhecimento dos recursos humanos internos em processos de recrutamento;
Renovação e reabilitação dos espaços de utilização pessoal dos trabalhadores, nomeadamente, vestiários, quartos de banho e espaços de refeição;
Desenvolvimento de competência pessoais através da realização de programas de *coaching* para gestores de topo;
Compensação de feriados trabalhados a 100% e Dia de Aniversário.

QUADRO DE TRABALHADORES

O quadro de pessoal das Residências para Estudantes – Montepio U Live, em 31 de dezembro de 2021, era constituído apenas por 4 trabalhadoras, ou seja, todas do género feminino. Estas trabalhadoras, a tempo integral e do quadro permanente, encontravam-se divididas entre a região Norte (2) e a Sul (2).

Trabalhadores por zona



BENEFÍCIOS

Como entidade pertencente ao Grupo Montepio, as trabalhadoras das Residências Montepio U Live estão abrangidas pelo protocolo de Trabalhador do Grupo, tendo por isso acesso aos benefícios proporcionados por este programa.

07

MODELO DE GOVERNO

A gestão responsável do Grupo Montepio alinhada com os valores mutualistas

MODELO DE GOVERNO

O Grupo Montepio materializa a sua diferenciação através dos seus valores mutualistas, humanos e de solidariedade apresentando como finalidade desenvolver ações de proteção social nas áreas da segurança social e da saúde e promover a cultura e a melhoria da qualidade de vida, através de uma gestão dinâmica, prudente e ética, alinhada com os princípios e objetivos de sustentabilidade e responsabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento e consolidação da economia em Portugal.

ÓRGÃOS ASSOCIATIVOS E ÓRGÃOS SOCIAIS

Em 2021 teve lugar a aprovação, pela Assembleia Geral, da alteração parcial dos Estatutos do MGAM. Houve igualmente a aprovação do Regulamento Eleitoral elaborado pela Comissão de Elaboração do Regulamento Eleitoral. Foi assim possível, pela primeira vez, proceder ao voto eletrónico, oferecendo aos associados uma forma de participação segura em contexto da pandemia COVID-19.

No final de 2021 decorreu a eleição dos Órgãos Associativos para o quadriénio 2022-2025, na qual, pela primeira vez, foi eleita a Assembleia de Representantes em conformidade com a Secção IV do Capítulo VI do Código das Associações Mutualistas.

Com a entrada em vigor dos novos estatutos, os **Órgãos Associativos do Montepio Geral - Associação Mutualista** são:

- 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 do Montepio Geral - Associação Mutualista;
- 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 pelo Montepio Geral - Associação Mutualista;
- Aprovar o Regulamento da Assembleia Geral, e respetivas alterações, sob proposta da Assembleia de Representantes, e homologar o Regulamento de Benefícios do Montepio Geral - Associação Mutualista e o Regulamento Eleitoral, e respetivas alterações, sob a proposta da Assembleia de Representantes;
- Deliberar sobre as matérias não compreendidas na competência dos restantes Órgãos Associativos.

A Assembleia de Representantes é constituída por trinta associados efetivos eleitos em Assembleia Geral, que devem representar a pluralidade da massa associativa do Montepio Geral - Associação Mutualista e tem como funções, designadamente, entre outras:

- Deliberar sobre o Regulamento de Benefícios e suas alterações, sem prejuízo da sua homologação pela Assembleia Geral;
- 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 para o ano seguinte;
- Apreciar e votar anualmente o relatório e as contas individuais e consolidadas do exercício anterior bem como os respetivos pareceres do Conselho Fiscal;
- 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 elaborar e propor os regulamentos que rejam a atividade da Assembleia Geral.

Compete ao **Conselho de Administração**, nos termos da lei e dos estatutos, exercer a administração e representar o Montepio Geral - Associação Mutualista, dentro das competências descritas no artigo 94º do Código das Associações Mutualistas, sem prejuízo de outras competências conferidas pelos Estatutos.

O Conselho de Administração, em 2021, era composto por um presidente e três vogais. Após a eleição para os Órgãos Associativos, ocorrida no final do ano, o Conselho de Administração passou a ser constituído por um presidente e 6 vogais, dois dos quais são não-executivos, em conformidade com os novos estatutos.

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. Em 2021, esta revisão encontrava-se a cargo da *PricewaterhouseCoopers* & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda. Compete ao Conselho Fiscal exercer o controlo e fiscalização do Montepio Geral - Associação Mutualista nos termos e pelos meios definidos na lei.

Banco Montepio

A Caixa Económica Montepio Geral, caixa económica bancária, S.A. (adiante designada por "CEMG" ou "Banco Montepio"), adotou um modelo de governo monista (anglo-saxónico), conforme o disposto na alínea b) do nº1 do artº 278º, art.º 423º-B e seguintes da Secção III e art.º 446º-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.

Em 31 de dezembro de 2021 a composição dos **Órgãos Sociais do Banco Montepio** para o mandato 2018 2021 era a seguinte:

- Mesa da Assembleia Geral
- Conselho de Administração
- Comissão de Auditoria
- Revisor Oficial de Contas

O Conselho de Administração tem Comissões internas, compostas apenas por membros não executivos, na maioria com estatuto de independentes, incluindo os respetivos Presidentes, designadamente 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.

Em 31 de dezembro de 2021, a composição das Comissões Internas do Conselho de Administração do Banco Montepio era a seguinte:

- Comissão de Riscos;
- Comissão de Remunerações, Nomeações e Avaliações;
- 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.

A composição dos Órgãos Sociais da Fundação está vertida nos Estatutos próprios e apresenta-se da seguinte forma:

- Conselho de Administração;
- Conselho de Curadores;
- Direção Executiva;
- Conselho Fiscal.

O Conselho de Administração é composto por 5 membros, sendo um deles o presidente. A este órgão cabe a responsabilidade de:

- Elaborar e aprovar o R&C, a proposta de aplicação de resultados, o programa de ação e orçamento;
- Deliberar sobre aquisição, alienação e oneração de bens ou direitos, modificação, integração ou extinção da Fundação, aceitação de ónus e encargos;
- Contrair empréstimos, contratar garantias e realizar aplicações financeiras;
- Deliberar sobre abertura de delegações ou constituição de outras formas de representação;
- Constituir mandatários, recorrer a apoio técnico se necessário, dirigir pessoal e representar a Fundação.

O Conselho de Curadores é composto por membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal e por pessoas de reconhecido mérito na área de intervenção da Fundação num total de 13 membros.

Neste órgão, os seus elementos têm a responsabilidade de:

- Pronunciarem-se sobre as grandes linhas de atuação da Fundação e zelar pelo cumprimento dos Estatutos da Fundação;
- Darem parecer sobre o relatório, atos de gestão e contas do exercício programa de ação e orçamento, sobre a modificação dos estatutos, integração, transformação e extinção da Fundação e sobre qualquer outro assunto de interesse para a Fundação.

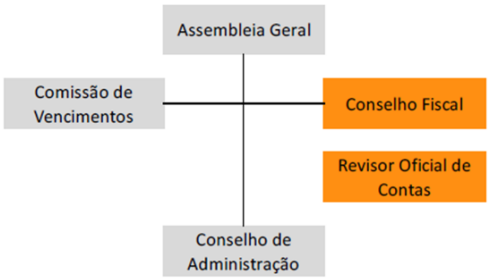
A Direção Executiva é composta pelo presidente do Conselho de Administração e outros dois Administradores, estando encarregue da gestão corrente da Fundação.

O Conselho Fiscal é composto por 3 membros que se encarregam de:

- Fiscalizar a administração da Fundação;
- Vigiar pela observância das leis, dos estatutos e das regras que disciplinam a execução da contabilidade da Fundação;
- Elaborar anualmente o relatório e dar parecer sobre o relatório, contas, propostas, orçamento e programa de ação apresentados pelo Conselho de Administração;
- Convocar o Conselho de Curadores quando o seu Presidente o não faça.

LUSITANIA
Seguros juntos

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



O Conselho de Administração é composto atualmente 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.

A estrutura de **governo societário** da Companhia é composta por:

Assembleia Geral

A Assembleia Geral decide sobre temas definidos pela lei ou pelos estatutos, bem como sobre outras matérias relacionadas com a gestão da Companhia.

Conselho de Administração

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

Compete ao Conselho de Administração gerir os negócios da Sociedade com os mais amplos poderes.

Conselho Fiscal

A fiscalização dos atos da administração é exercida por um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos quadrienalmente, sendo reelegíveis.

Revisor Oficial de Contas

O Revisor Oficial de Contas é eleito quadrienalmente, podendo ser reelegível e tendo como principais competências a revisão e certificação das contas.

Comissão de Vencimentos

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.

Nos termos dos seus Estatutos, os **Órgãos Sociais da Futuro** são:

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

A Assembleia Geral tem por missão deliberar sobre as questões fundamentais da vida da Sociedade. Compete-lhe, entre outros atos, avaliar o desempenho da Gestão da Sociedade.

O Conselho de Administração é constituído por um Presidente e quatro administradores dos quais dois são Administradores Executivos. A gestão corrente da Sociedade é delegada nos Administradores Executivos.

O Conselho Fiscal tem por competências as funções de fiscalização e controlo.

Existe ainda um **Comité de Investimentos** que é um órgão de análise e de deliberação, bem como de aconselhamento do Conselho de Administração, sobre a política de investimentos dos Fundos

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.

Existe igualmente uma **Comissão de Vencimentos**, a quem 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 três Diretores diretamente dependentes dos Administradores Executivos, existindo igualmente quatro Chefias intermédias com as responsabilidades de:

- Gestão de Investimentos;
- Marketing e Clientes Institucionais;
- Marketing e Clientes Particulares;
- Gestão operacional de clientes.

A atividade da Futuro tem subjacentes políticas, princípios e normas que asseguram a 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.

Montepio Gestão de Activos

Nos termos dos seus Estatutos, os **Órgãos Sociais do Montepio Gestão de Activos** são:

- Assembleia Geral;
- Conselho de Administração;
- Conselho Fiscal;
- Revisor Oficial de Contas.

Residências Montepio

Na Assembleia Geral, de 27 de abril de 2021, foram eleitos os membros dos **Órgãos Sociais** para o mandato de 2021 a 2024, nomeadamente:

- Mesa da Assembleia Geral;
- Conselho de Administração;
- Fiscal Único e Revisor Oficial de Contas.

montepio U Live RESIDÊNCIAS PARA ESTUDANTES

Nos termos estatutários, a gestão da Sociedade é assegurada pelos seguintes **Órgãos Sociais**:

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

GESTÃO DO RISCO

As entidades do Grupo Montepio que integram este Relatório prosseguiram o seu esforço de manutenção e atualização das políticas e processos de gestão de risco a que cada uma responde de acordo com a respetiva natureza.

Associação Mutualista Montepio

A Gestão de Risco no Montepio Geral - Associação Mutualista incorpora, por um lado, um conjunto de mecanismos (ou sistemas) que respondem ao risco que a Associação está exposta e, por outro lado, os procedimentos de gestão adotados que visam a minimização da exposição ao risco.

Função de Gestão de Riscos

Ao nível da Gestão de Riscos prossegue o desenvolvimento do Sistema de Gestão de Riscos, composto por estratégias, processos e procedimentos de prestação de informação que permitem, de forma constante, identificar, mensurar, monitorizar, gerir e comunicar os riscos (individual e globalmente) a que a Associação está, ou pode vir a estar exposta e as respetivas interdependências.

O Sistema de Gestão de Riscos permite identificar os principais riscos que afetam, materialmente, os objetivos estratégicos definidos no Plano de Atividades, assim como a definição de ações de mitigação dos mesmos, definição do Perfil de Risco e do Apetite ao Risco, do apoio no processo de tomada de decisão e da criação de uma cultura organizacional consciente do importante papel que a gestão do risco desempenha na Associação.

A contínua implementação do referido sistema envolverá o desenvolvimento de políticas de gestão de riscos e dos processos que permitirão melhorar a sua identificação, quantificação, controlo e mitigação.

Durante o ano de 2021 destaca-se a ativação do Comité de Risco, cuja função essencial é a de assessorar o Conselho de Administração na análise do apetite ao risco e das estratégias de risco gerais, atuais e futuras, bem como das políticas relativas à assunção, gestão, controlo, cobertura e fatores de redução de risco, genéricas, atuais e futuras da Instituição. No âmbito dos trabalhos deste comité realça-se o desenvolvimento da Taxonomia de Riscos da Instituição, identificando os riscos mais materiais para a sua atividade e catalogando-os de acordo com as categorias e subcategorias respetivas.

Função de *Compliance*

A função de *compliance* é parte integrante do sistema de controlo interno da Associação com a responsabilidade da gestão do risco de *compliance*, o qual se traduz na prevenção e mitigação de situações que causem, ou possam vir a causar, impactos negativos na atividade e reputação da Associação. Estas situações poderão decorrer de violações ou da não conformidade relativamente a leis, estatutos, regulamento de benefícios e demais regulamentos internos da Associação, determinações específicas, contratos, regras de conduta e de relacionamento com associados, práticas instituídas ou princípios éticos, que se materializem em sanções de carácter legal, na limitação das oportunidades da atividade ou na impossibilidade de exigir o cumprimento de obrigações contratuais, perante associados ou terceiros.

A promoção de uma cultura de ética e conformidade contribui para a mitigação do risco de *compliance*, assim como a capacidade de uma intervenção independente, permanente e efetiva da função de *compliance*.

Em 2021, foram alvo de análise e parecer no âmbito da função de *compliance* temas muito abrangentes e relevantes no dia a dia da Instituição, sendo os mais significativos: ações promocionais (37,6%) e modalidades mutualistas (21,8%). Neste ano, foram definidas e implementadas novas Políticas de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.

Função Atuariado

Com grande tradição na Associação, a função atuariado apresenta como principais competências as *infra* indicadas, relevando-se a sua importância no processo de adaptação da Instituição ao regime de Solvência II:

- Monitorizar o cálculo das Reservas Matemáticas dos produtos atuariais;
- Colaborar no desenvolvimento de novos produtos ao nível do cálculo atuarial;
- Realizar as tarefas técnicas no âmbito da gestão atuarial dos produtos atuariais;
- Contribuir para a aplicação efetiva do sistema de gestão de riscos, nomeadamente, no que diz respeito à modelização do risco em que se baseia o cálculo do requisito de capital de solvência e do requisito de capital mínimo.

Durante o ano, a função de atuariado teve como um dos seus principais projetos a implementação de um sistema de cálculo das provisões técnicas, de acordo com os requisitos aplicáveis no âmbito do regime de Solvência II.

Função Auditoria Interna

A função de auditoria interna, implementada no decurso do exercício de 2021, é independente das funções operacionais e apoia a Associação na sua missão de gerir com rigor, transparência e profissionalismo, os fundos constituídos pelas quotas e contribuições dos seus associados, através de uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de governação, de gestão de riscos e de controlo interno.

Transposta para normas regulamentares e políticas de atuação, das quais se destacam a Carta de Auditoria Interna, o Código de Ética da Função de Auditoria Interna e o Plano Anual de Auditoria Interna, a atividade é desenvolvida na prossecução do Plano Anual de Auditoria Interna e visa aferir a adequação e a eficácia do sistema de controlo interno e dos outros elementos do sistema de governação.

A atividade da função auditoria é desenvolvida na prossecução do Plano Anual de Auditoria Interna e visa proporcionar uma avaliação objetiva e independente da eficácia dos processos de gestão do risco, de controlo e de governação, assim como desenvolver um conjunto de iniciativas, numa ótica de consultoria, focadas na melhoria contínua dos processos e procedimentos.

O modelo de organização estabelecido é baseado nas três linhas de defesa, modelo que atribui funções e tarefas na organização de uma forma que distingue três grupos (ou linhas) que participam numa gestão de risco eficaz:

Primeira Linha de Defesa	*Áreas de atividade e de apoio à atividade*
Segunda Linha de Defesa	*Funções: Gestão de Riscos, Compliance e Atuariado*
Terceira Linha de Defesa	*Função Auditoria Interna*

POLÍTICA DE INVESTIMENTO

A política de investimento estabelece os princípios e as regras a seguir quanto aos ativos a considerar para realizar as aplicações patrimoniais da Associação, que permitam concretizar a estratégia, no quadro da execução da sua missão e finalidades mutualistas e, tendo em atenção a rendibilidade, a liquidez ou maturidade e os riscos associados.

A estratégia de investimento atualmente prosseguida, tem por base os objetivos previstos no Plano Inicial de Convergência, elaborado ao abrigo do artigo nº 25 da Norma Regulamentar 3/2020 – R, de 12 de maio da ASF, que permitirá a adaptação ao regime de supervisão financeira previsto na secção III do capítulo X do Código das Associações Mutualistas.

Em termos de enquadramento regulamentar a política de investimento tem por base o disposto na legislação aplicável à Associação e outra que, não sendo diretamente aplicável, se encontra relacionada com o novo regime de supervisão financeira:

- Código das Associações Mutualistas (CAM), aprovado pelo Decreto-Lei nº 59/2018, de 2 de agosto;
- Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei nº 147/2015, de 9 de setembro;
- Regime Prudencial dos Fundos de Pensões – Política de Investimento e Composição e Avaliação dos Ativos, aprovado pela Norma Regulamentar nº 9/2007-R, de 28 de junho, emitida pelo ISP (atualmente ASF);
- Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, relativa ao acesso à atividade de seguros e resseguros e ao seu exercício (Solvência II).

Relativamente aos ativos financeiros, para além das caraterísticas da atividade e das finalidades mutualistas, a política de investimentos é ajustada em função das perspetivas macroeconómicas e comportamento dos mercados financeiros, mantendo-se um perfil conservador, procurando minimizar os riscos e assegurar o cumprimento dos compromissos para com os seus associados.

A seleção dos ativos financeiros tem por base a informação financeira disponível dos emitentes, como os relatórios e contas e as publicações de *research* de bancos de investimento. Tipicamente, as aplicações orientaram-se para os ativos líquidos de rendimento fixo, de emitentes soberanos ou *corporate*, e com *rating* de, pelo menos, uma das quatro principais agências de *rating*.

A concretização da política de investimento em ativos financeiros encontra-se limitada pelos níveis de tolerância ao risco estabelecidos para os níveis de risco de mercado, contraparte e *rating*. O controlo do cumprimento dos referidos limites é assegurado em permanência, estando definidos em política interna as competências e procedimentos para situações de ultrapassagem dos limites.

A Política de Investimento e a adequação da estratégia de investimentos é apreciada, regulamente, nas reuniões do Comité de Investimentos, que apoia e aconselha o Conselho de Administração nesta matéria.

No que se refere aos ativos imobiliários, a política seguida tem como objetivo, por um lado, cumprir a missão estratégica no que se refere à natureza dos imóveis, como é o caso dos investimentos nos equipamentos residenciais, arrendados às empresas Residências Montepio, por outro, maximizar os proveitos, com as rendas recebidas dos inquilinos, e também realizar mais-valias com alienações, aproveitando as condições e oportunidades de mercado.

GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos da Associação 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 negócio global.

Pretende-se, assim, assegurar que os compromissos assumidos pelo MGAM 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 do MGAM 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.

- **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, pelo menos, 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 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 são efetuados 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, o MGAM não recorre atualmente 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 por parte 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:

i. Risco taxa de juro: uma alteração no valor das taxas de juro tem impacto direto no valor de mercado das responsabilidades das modalidades associativas.
ii. 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. O MGAM dispõe de um núcleo de atuariado especializado na mensuração e controlo deste risco.

iii. 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

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

Os principais riscos decorrentes da própria atividade podem, direta ou indiretamente, afetar a vertente de sustentabilidade e de responsabilidade social do Grupo Banco Montepio.

Dos riscos existentes, destacam-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. Existem ainda riscos operacionais e riscos de mercado, bem como riscos especificamente associados à pandemia de Covid-19 que eclodiu em 2020 e se prolongou por 2021.

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. Nesse sentido, mas também 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, 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 Trabalhadores e dos Clientes.

Na gestão de riscos, o Grupo 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 e entidades do Grupo.

O Banco Montepio tem vindo a comprometer-se cada vez mais 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 pela adoção de medidas com vista à melhoria da eficiência da gestão de risco operacional.

Combate à corrupção e tentativa de suborno

O sistema de controlo interno do Banco Montepio tem como pressuposto 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 Trabalhadores. Para o efeito, o Banco dispõe de políticas e procedimentos, em que se incluem designadamente o Código de Conduta, a Política de Gestão de Conflitos de Interesses, a Política de Comunicação de Irregularidades (*Whistleblowing*) e a Política aplicável a Estruturas e Atividades Não Convencionais ou Não Transparentes.

A prática de crimes de corrupção, peculato, tráfico de influência e outros crimes conexos geram fundos que são subsequentemente introduzidos no mercado financeiro 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 nº 83/2017 e respetiva regulamentação.

As políticas do Banco Montepio

No Banco Montepio existem Políticas regulando as seguintes matérias:

- Implantação geográfica;
- Seleção e avaliação da adequação dos membros do Órgão de Administração e Fiscalização e dos Titulares de Funções Essenciais;
- Remuneração dos Trabalhadores relevantes;
- Remuneração dos membros do Órgão de Administração e Fiscalização;
- Sucessão dos Membros do Órgão de Administração e Fiscalização;
- Sucessão dos Titulares de Funções Essenciais;
- Diversidade e Inclusão;
- Avaliação de Desempenho;
- Crédito a Trabalhadores;
- Função de Auditoria Interna (FAI);
- Função de Compliance (FCOMP);
- Gestão do risco de branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo;
- Aceitação de Clientes;
- Identificação de Clientes;
- Sanções;
- Controlo interno;

- Subcontratação;
- Gestão de conflitos de interesse;
- Transações com partes relacionadas;
- Estruturas e atividades não convencionais ou não transparentes;
- Reporte de *compliance* das filiais do Grupo Banco Montepio;
- Prevenção de abuso do mercado;
- Comunicação de irregularidades (*Whistleblowing*);
- Receção, transmissão e execução de ordens;
- Segurança da informação;
- Privacidade;
- Proteção de dados - gestão de cookies;
- Gestão de reclamações;
- Função de Gestão de Risco;
- Risco de Crédito;
- Apetite ao Risco do Grupo Banco Montepio;
- Gestão do Risco de Modelo de Negócio/Estratégia;
- Gestão de risco do Grupo Banco Montepio;
- Análise e monitorização de Clientes de risco elevado;
- Investimento e Gestão de Risco de Mercado;
- Gestão do Risco de Fundo de Pensões;
- Gestão do Risco Imobiliário;
- Gestão de exposições não produtivas (*non-performing exposures* - NPE);
- Gestão de Risco de Taxa de Juro da Carteira Bancária;
- Gestão de Risco Cambial;
- Exposição em Incumprimento, Exposição Não Produtiva (NPE), Exposição em Imparidade (IFRS 9) e reestruturados por dificuldades financeiras;
- Gestão do Risco de Liquidez;
- Recuperação de Crédito;
- Desreconhecimento Contabilístico de Ativos Financeiros (*Write Off*).

A Companhia tem vindo a desenvolver o Plano Diretor de Gestão Integrada dos Riscos, que se encontra alinhado com os objetivos do regime prudencial Solvência II, para criar os meios e as condições no sentido de atingir as metas da Companhia nestas matérias, tendo também incorporado os riscos associados à Sustentabilidade (Ambiente, Social e de Governação). Numa visão integrada e alargada da gestão dos riscos, que visa a cultura de criação de valor partilhado, fatores como a prevenção de doenças crónicas ou a preservação da biodiversidade deverão ser considerados no desenvolvimento das atividades e do negócio da Companhia.

Nos termos deste Plano, no decorrer do ano 2021, continuaram a ser implementadas várias medidas tendentes a melhorar 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.

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 desenvolvimentos na gestão do risco em 2021.

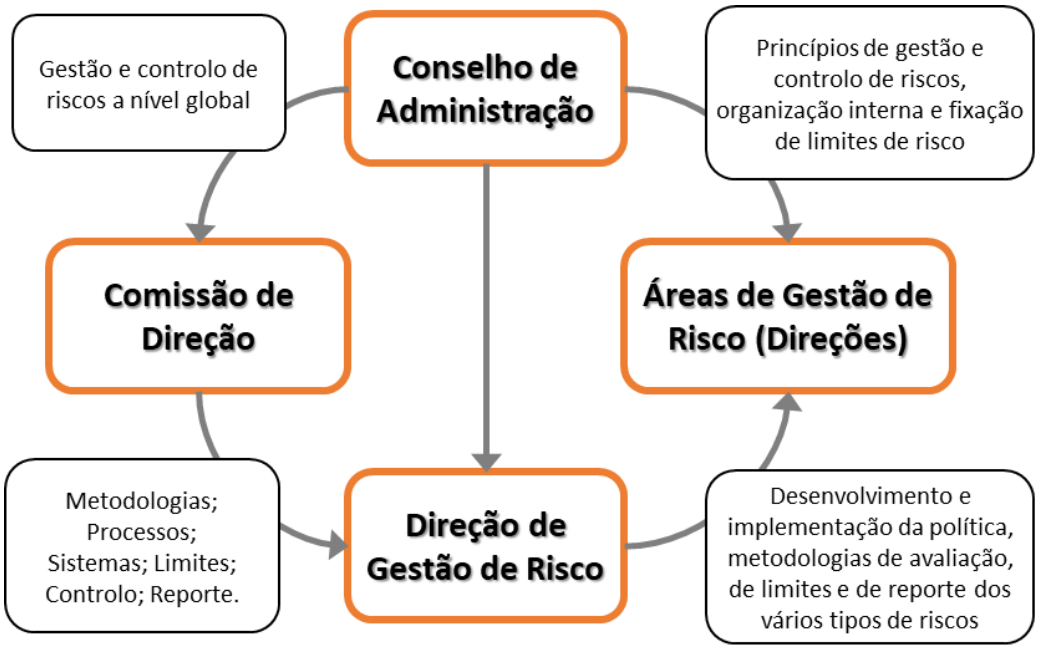
- Monitorização contínua e permanente da situação de solvência (e situação financeira e de liquidez), e o respetivo reporte ao Conselho de Administração, com maior relevância numa situação extraordinária e sem precedentes decorrentes da pandemia (surto pandémico Coronavírus – COVID-19);
- Desenvolvimento e realização dos exercícios de autoavaliação prospetiva dos riscos e da solvência (ORSA) de 2021, 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 em várias áreas: Direção Financeira, Gestão de Reclamações - 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;
- Avaliação da construção de cenários que incorporem riscos de alterações climáticas, tendo em conta que a ocorrência de acontecimentos climáticos irá aumentar, bem como a sua severidade, com custos significativos. A avaliação está a ser efetuada essencialmente na elaboração do exercício de autoavaliação prospetiva dos riscos e da solvência;
- Acompanhamento e monitorização das alterações legislativas sobre a temática da sustentabilidade, nomeadamente o Regulamento da Taxonomia e *European Green Bond Standard*, bem como o Regulamento SFDR relativo à divulgação de informações relacionadas com sustentabilidade nos serviços financeiros;
- 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 2021.

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.
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 Concorrência	O risco de concorrência surge devido a mudanças no ambiente competitivo como um todo ou no posicionamento de mercado da Companhia e está relacionado com rivalidade com concorrentes existentes, novos *players* de mercado, produtos concorrentes ou substitutos.
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.
Risco de Sustentabilidade	Risco que advém da ocorrência de eventos incertos ou condições sociais que possam provocar impacto negativo significativo na Companhia. Risco decorrente da incerteza na resiliência e na criação de valor a longo prazo, tendo em conta os fatores ambientais, sociais e de governação.

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.

Comissão de Direção

Criada em 2008, esta Comissão é presidida pela Presidente do Conselho de Administração e dela fazem parte, mais um Administrador e 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.

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.

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), Auditoria interna e Atuarial (sendo que para esta última, de momento a Companhia encontra-se em processo de recrutamento).

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
Riscos Específicos de Seguros	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.
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 Invalidez	O risco de morbilidade ou invalidez está associado a todos os tipos de seguros que reembolsam em caso de perdas causadas por mudanças nas taxas de morbilidade ou incapacidade. O cenário consiste num aumento de 35% nas taxas de incapacidade durante o próximo ano e 25% nos anos subsequentes.
Risco de Despesas	O valor deste risco é apurado pelo efeito negativo nos fundos próprios resultante de um aumento permanente dos custos utilizados para determinar a melhor estimativa e que correspondem aos custos reais do exercício. O choque consiste num aumento dos custos em 10%, projetado no primeiro ano, em simultâneo com um aumento na inflação de 1 ponto percentual por ano.
Risco de Resgates ou Anulações	Corresponde ao risco de perdas devido a uma alteração imprevista, positiva ou negativa, das taxas de anulação de apólices, liberação do pagamento dos prémios, ou de resgates antecipados. O requisito de capital corresponde ao risco de saída antecipada sendo igual ao pior resultado dos seguintes cenários: - Aumento permanente das taxas de resgate e anulações em 50%; - Diminuição permanente das taxas de resgate e anulações em 50%; - Ou 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.
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. 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.

Estes riscos, bem como outros que não são incorporados na fórmula padrão, são identificados e avaliados através de uma abordagem combinada entre o conjunto de riscos que a Companhia definiu como relevantes para a sua atividade (Matriz de Riscos), onde se estabelece o "Nível de Preocupação", apurado através da probabilidade de ocorrência de um evento e severidade do mesmo, sendo estes tratados no âmbito do ORSA.

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 Nº8/2009-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 Detetivo.

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**, a qual 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 Nº8/2009-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, através de subcontratação, pelo responsável do Risco da Associação Mutualista, que reconhece que a atividade de gestão de organismos de investimento coletivo é impactada por riscos de natureza ambiental, social ou de governação com impacto nos investimentos realizados.

Por esse motivo, na definição, aprovação, e implementação das políticas, procedimentos e mecanismos de gestão dos riscos relacionados com a sua atividade, é tomada em devida consideração os eventuais acontecimentos ou condições de natureza ambiental, social ou de governação cuja ocorrência possa impactar significativamente o valor dos ativos financeiros que em cada momento integram a sua carteira.

Esta circunstância cobra implicações na concretização da política de investimentos, em todo o ciclo de investimento: seja nas decisões de investimento, seja na avaliação de ativos, seja ainda nas decisões de desinvestimento.

Os riscos relativos a qualquer acontecimento ou condição de natureza ambiental, social ou de governação com impacto nos investimentos realizados, são identificados, avaliados e geridos, no curto, médio e longo prazo. As funções de identificação, avaliação e gestão de riscos são cumpridas no quadro do sistema de organização da Associação Mutualista, cabendo tais funções à área de Gestão de Riscos. Os relatórios internos e externos relativos à gestão de riscos incluem a análise dos riscos relativos a qualquer acontecimento ou condição de natureza ambiental, social ou de governação com impacto nos investimentos realizados.

Residências Montepio

A entidade Residências Montepio Saúde, 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

Associação Mutualista Montepio

CÓDIGO DE CONDUTA

O Montepio Geral - 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/.

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 trabalhadores das entidades do Grupo Montepio, bem como pelas entidades terceiras e respetivos trabalhadores, contratadas por, ou atuando em nome das entidades do Grupo Montepio.

Banco Montepio

DIREITOS HUMANOS

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

O Banco Montepio e os seus trabalhadores, 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 trabalhadores e suas famílias, o Banco Montepio proporciona um ambiente de trabalho que considera o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores 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 trabalhadores 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 caráter 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. O diretor da área em questão deve reportar 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 direito à manifestação formal de qualquer eventual insatisfação, mediante a apresentação de uma reclamação, diretamente junto dos serviços do Banco Montepio, ou através das entidades de regulação e/ou de supervisão.

Sem prejuízo do legalmente estabelecido em relação 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. Os Clientes ou Utentes poderão apresentar as suas reclamações junto de qualquer balcão, do *Contact Center* (exclusivo para Clientes aderentes ao Serviço Montepio24), do sítio institucional ou ainda do Gabinete do Cliente e Qualidade. 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).

A gestão das reclamações é da competência do Gabinete do Cliente e Qualidade, 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.

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. Nesse sentido, o Gabinete do Cliente e Qualidade promove, de forma continuada, recomendações e alertas vários, tendentes a eliminar, na génese, as causas das reclamações apresentadas.

Fundação Montepio
Valores que nos unem

CÓDIGO DE CONDUTA

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

LUSITANIA
Seguros juntos

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 18º a 22º do Decreto-Lei nº 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 nº 10/2009-R, de 25 de junho), Deveres de Diligência dos Seguradores relativamente aos "Seguros de proteção ao crédito" (Circular nº 2/2012, de 1 de março) e, ainda, Publicidade realizada pelas Companhias de Seguros (Norma Regulamentar nº 03/2010-R, de 18 de março).

LUSITANIAVIDA

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta define os princípios e as regras a observar pela Lusitania Vida Companhia de Seguros e todos os seus Trabalhadores, sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis a que, por inerência do exercício das suas funções, se encontrem obrigados. A Lusitania Vida assume este Código como um documento privilegiado na resolução de questões éticas, designadamente na prossecução da sua Missão – "Oferecer Seguros de Vida e Operações de Capitalização aos Clientes do Montepio e, complementarmente, a outros Particulares e Empresas através da Rede de Agentes, no espaço Nacional e junto das comunidades emigrantes.".

Este Código encontra-se disponível a todos os trabalhadores, através da Intranet da Lusitania Vida, sendo garantida a sua permanente atualização e a conformidade da prática com os princípios nele contidos.

A Lusitania Vida e os seus Trabalhadores comprometem-se a respeitar a legislação e regulamentação aplicáveis, bem como todas as políticas e normas internas em vigor, não praticando qualquer ação ou omissão que as possam desrespeitar. Para além do cumprimento de toda a regulamentação, a Lusitania Vida e os seus Trabalhadores desenvolvem a sua atividade observando elevados padrões de ética, transparência, rigor e competência profissional.

A Lusitania Vida pauta a sua atuação pelos princípios de integridade, honestidade e transparência, salvaguardando os devidos deveres de sigilo. A recolha, o tratamento e a consolidação dos dados referentes ao exercício da atividade seguradora são feitos de modo rigoroso, reservado e fiável.

A Lusitania Vida não pode receber ou retirar, direta ou indiretamente, vantagens para o seu negócio ou interesse financeiro que não decorram, exclusivamente, da retribuição da sua atividade. De igual modo, nenhum Trabalhador pode dar ou receber ofertas, pagamentos ou remunerações por motivos relacionados com a sua atividade profissional.

A Lusitania Vida cumpre com a regras de mercado e da concorrência, estando proibido a qualquer Trabalhador a prática de quaisquer atos anti concorrenciais, tais como a realização de práticas concertadas, acordos e troca de informações sensível com concorrentes.

NORMAS DE CONDUTA

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

Código de Conduta

O Código de Conduta da Futuro definido em alinhamento com a Associação Mutualista – Montepio Geral - Associação Mutualista estabelece os princípios e 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, trabalhadores 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, trabalhadores 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 trabalhadores, 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 Trabalhadores

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 trabalhador onde é dado a conhecer a dinâmica interna da Futuro, os seus valores, princípios, missão e políticas; 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 trabalhadores e estagiários e também a trabalhadores que mudam de função na empresa.

Montepio Gestão de Activos

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta define os princípios e as regras a observar pela Montepio - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, SA (adiante designada abreviadamente por MGA ou Sociedade), ao abrigo do artigo 72º-A do Regime Geral dos Organismos de Investimento Coletivo, 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 membros dos órgãos sociais, trabalhadores permanentes e eventuais, mandatários, auditores externos e a outras pessoas que lhes prestem serviço a título permanente ou ocasional. O Código de Conduta é complementado pelas Políticas societárias em vigor da MGA e pela sua Missão.

A MGA compromete-se a respeitar a legislação nacional e europeia, não praticando qualquer ação que a desrespeite, bem como a cumprir todos os regulamentos aplicáveis a sua atividade. A MGA compromete-se, também, a prestar às autoridades de supervisão e fiscalização toda a colaboração ao seu alcance, satisfazendo as solicitações que lhe forem dirigidas e não adotando qualquer comportamento que possa impedir o exercício das respetivas competências.

O Código de Conduta encontra-se disponível a todos os trabalhadores, através do sítio Internet da MGA. A MGA assume este Código como um documento privilegiado na resolução de questões éticas, garantindo a sua permanente atualização e a conformidade da prática com os princípios nele contidos.

A MGA pauta a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade e transparência, salvaguardando os devidos

deveres de sigilo. A recolha, o tratamento e a consolidação dos dados referentes ao exercício da sua atividade são feitos de modo rigoroso, reservado e confiável, no cumprimento do regime jurídico aplicável.

Residências Montepio

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta das Residências Montepio, Serviços de Saúde, S.A.(RM) é o documento que integra o conjunto de princípios éticos e profissionais que regem a atividade da empresa e que devem ser observados por todos os trabalhadores, Gestores e Dirigentes, no desempenho das suas funções e nas relações que estabelecem nesse âmbito.

O Código foi criado com os objetivos fundamentais de:

a. Difundir os princípios que orientam a atividade da empresa e as regras de natureza ética e deontológica que devem orientar o comportamento de todos os Trabalhadores, Gestores e Dirigentes;
b. Promover e incentivar a adoção de comportamentos alinhados com os princípios de atuação e das regras comportamentais definidas neste Código, designadamente nas seguintes relações dos Trabalhadores, Gestores e Dirigentes: entre si; com os residentes, utentes e utilizadores dos diversos serviços; com os fornecedores; com os restantes parceiros e com as autoridades;
c. Garantir a clarificação e harmonização dos padrões de referência no exercício da atividade de tratamento de dados pessoais, auxiliando a tomada de decisão face a questões éticas;
d. Manter a privacidade e a segurança das informações pessoais que a empresa recolhe, consulta e utiliza mantendo o cumprimento da legislação em vigor;
e. Consolidar a cultura e a imagem institucional da RM, baseada na materialização dos valores da ética profissional;
f. Prevenir comportamentos desalinhados dos valores e princípios definidos;
g. Promover a manutenção do bem-estar e de um bom clima social.

De forma a garantir o acompanhamento e a observância do Código de Conduta, foi nomeada uma Comissão de Ética, que atua de forma independente e imparcial.

ÉTICA e LEGISLAÇÃO

Cuidar do outro constitui o espaço privilegiado para o domínio da ética, enquanto espaço de prática, em liberdade, dos princípios e valores que nos definem e nos ajudam a conviver em comunidade. Na nossa prática organizacional, grupal e individual aplicamos esta capacidade de proteger a dignidade da vida no seio desta comunidade com características muito específicas, valorizando as competências e autonomia dos nossos clientes e desenvolvendo atitudes de generosidade e cooperação no trabalho em equipa. Face a todos os *stakeholders* da empresa regemo-nos por princípios éticos amplamente difundidos no âmbito do trabalho social e bioético: autonomia e liberdade; igualdade e desigualdade; princípio do menor dano; privacidade e confidencialidade; proteção da vida no seu sentido amplo; qualidade de vida; confiança e transparência de informação. O diálogo com os nossos *stakeholders* proporciona-nos oportunidades de aprendizagem, criação de valor partilhado, maior proximidade e confiança, redução do risco de conflitos e tomadas de decisão informadas. Encontram-se identificados, bem como as suas expetativas e formas da empresa as cumprir, na política de Qualidade da empresa.

Encaramos a velhice e/ou dependência no que significa nas relações sociais e de poder, desafiando o preconceito destes estados como condições de indignidade, diminuição e, portanto, afastamento da vida social.

A relação entre Ética e Lei é indissociável, já que ambas procuram propor uma melhor convivência entre os indivíduos e resultam de um caráter histórico e social orientado por valores próprios de uma determinada sociedade, pese embora a maior abrangência e informalidade da primeira.

08

ENVOLVIMENTO COM PARTES INTERESSADAS (STAKEHOLDERS)

O diálogo permanente do Grupo Montepio com pessoas e entidades

ENVOLVIMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS (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 auscultação aos *stakeholders* (que incluiu *stakeholders* do Montepio Geral - Associação Mutualista, do Banco Montepio, da Fundação Montepio e da Residências Montepio). Com a auscultação o Grupo Montepio pretendeu compreender as preocupações e expetativas dos seus *stakeholders* no âmbito da sustentabilidade.

Principais grupos de Partes interessadas/*Stakeholders* e canais de envolvimento por entidade reportada

A identificação das principais partes interessadas 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.

O Montepio Geral - Associação Mutualista, a Fundação e o Banco Montepio dispõem de diferentes canais de comunicação com as suas partes interessadas. 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 Montepio Valores que nos unem

ASSOCIADOS	TRABALHADORES	PARTICULARES NÃO ASSOCIADOS	FORNECEDORES	PARCEIROS DE NEGÓCIO	PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
▪ Brochuras Institucionais ▪ Folhetos de Oferta Mutualista e do Montepio Saúde ▪ *MailShot* para divulgações específicas da AMM ▪ Websites corporativos (AMM, Fundação e Clube Pelicas) ▪ Instagram ▪ BLOGUE Ei - Educação e Informação ▪ Canal de Youtube AMM ▪ APP AMM ▪ Relatórios e Contas ▪ Relatório de Sustentabilidade	▪ Intranet ▪ BLOGUE 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	▪ Brochuras Institucionais ▪ Folhetos de produtos ▪ Websites AMM e Fundação ▪ BLOGUE Ei ▪ Educação e Informação ▪ Instagram ▪ APP AMM ▪ Relatórios e Contas ▪ Relatório de Sustentabilidade	▪ Brochura Institucional ▪ Código de Conduta ▪ Websites AMM e Fundação ▪ BLOGUE Ei ▪ Educação e Informação ▪ Instagram ▪ APP AMM ▪ Relatórios e Contas ▪ Relatório de Sustentabilidade	▪ Brochura Institucional ▪ Websites AMM e Fundação ▪ Instagram ▪ BLOGUE Ei ▪ Educação e Informação ▪ APP ▪ Relatórios e Contas ▪ Relatório de Sustentabilidade	▪ Brochura Institucional ▪ Seminários e Conferências ▪ Websites AMM e Fundação ▪ Instagram ▪ BLOGUE Ei ▪ Educação e Informação ▪ APP AMM ▪ Relatórios e Contas ▪ Relatório de Sustentabilidade

Banco Montepio

TRABALHADORES

- Intranet corporativa
- Telefone
- Encontros M
- *Newsletter* #Juntos à Distância
- *E-mail*
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

CLIENTES

- Políticas e Regulamentos
- Cartas e Correspondência Digital
- Telefone
- Cartazes
- Montras Digitais
- Folhetos
- *Newsletters*
- *E-mail*
- Monofolhas Digitais
- *Website* Banco Montepio
- Página Banco Montepio - LinkedIn/Facebook/Instagram
- Canal Banco Montepio Youtube
- Página E-Social - Facebook/Instagram
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

FORNECEDORES

- Políticas e Regulamentos
- Telefone
- *Website* Banco Montepio
- *E-mail*
- Página Banco Montepio - LinkedIn/Facebook/Instagram
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

PARCEIROS de NEGÓCIO

- Políticas e Regulamentos
- Telefone
- Montras Digitais
- *E-mail*
- *Website* Banco Montepio
- Página Banco Montepio - LinkedIn/Facebook/Instagram
- Canal Banco Montepio Youtube
- Relatório e Contas
- Relatório de Sustentabilidade

LUSITANIA
Seguros juntos

PRINCIPAIS GRUPOS DE STAKEHOLDERS E SEUS CANAIS DE ENVOLVIMENTO

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.

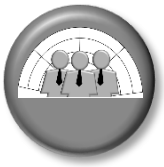
De forma a promover o envolvimento e o diálogo contínuo com os seus *stakeholders*, a Lusitania dispõe de canais de envolvimento (internos e externos) específicos, que a seguir se apresentam:

TRABALHADORES

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

CLIENTES

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



GOVERNO DA SOCIEDADE

- Reuniões periódicas
- Reportes
- obrigatórios
- Relatório e Contas

FORNECEDORES

- Relatório e Contas
- Website

PARCEIROS DE NEGÓCIO

- Reuniões Periódicas
- Website
- Facebook

PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Seminários e Conferências
- Relatório e Contas
- Reuniões Periódicas
- Website

LusitaniaVida

TRABALHADORES	CLIENTES	GOVERNO DA SOCIEDADE	FORNECEDORES	PARCEIROS DE NEGÓCIO	PARCEIROS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
▪ Relatório e Contas ▪ Website ▪ Relatório SFCR	▪ Relatório e Contas ▪ Website ▪ Relatório SFCR ▪ Folhetos de apresentação de produtos	▪ Reuniões periódicas ▪ Reportes ▪ obrigatórios ▪ Relatório e Contas ▪ Relatório SFCR	▪ Relatório e Contas ▪ Website ▪ Relatório SFCR	▪ Reuniões Periódicas ▪ Relatório e Contas ▪ Relatório SFCR	▪ Relatório e Contas ▪ Relatório SFCR ▪ Website

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.

A Política de Envolvimento da Futuro e a Política de Tratamento de Associados, Contribuintes Participantes e Beneficiários, onde se insere a política de tratamento de reclamações, consagram os princípios pelos quais se pauta a relação com as partes interessadas e a forma como deve ser acompanhada a evolução e gestão das empresas alvo de investimento por parte dos diversos fundos de pensões sob gestão.

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

ACIONISTAS	TRABALHADORES	CLIENTES INSTITUCIONAIS	FORNECEDORES	CLIENTES PARTICULARES	ASSOCIAÇÕES E PARCEIROS ESTRATÉGICOS
▪ Website Futuro ▪ Código de conduta ▪ Reuniões Mensais ▪ Relatórios de Gestão ▪ Assembleias Gerais ▪ Relatórios de Auditoria ▪ Relatórios – Risco e Compliance ▪ Relatórios – Estrutura Organizacional ▪ Comité de Investimentos ▪ Relatório e Contas	▪ 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 ▪ Relatório e Contas	▪ Brochuras Institucionais ▪ Website Futuro ▪ Portal NetFuturo ▪ Reuniões Periódicas ▪ Eventos Promocionais ▪ Rede de Balcões do Montepio ▪ Comité de Investimentos ▪ Relatório e Contas	▪ Website Futuro ▪ Código de Conduta ▪ Comunicações/ Avaliações/ Reclamações ▪ Contratação ▪ Reuniões de Trabalho ▪ Propostas Fornecimento Serviço ▪ Website do Fornecedor ▪ Relatório e Contas	▪ Website Futuro ▪ Website do Banco Montepio ▪ Folhetos dos Fundos de Pensões ▪ Informação Financeira dos Fundos ▪ Website do Banco Big ▪ Balcões do Banco Montepio ▪ Reuniões com Clientes ▪ Relatório e Contas	▪ Website Futuro ▪ Reuniões Periódicas ▪ Apresentações Institucionais/ Produto ▪ Contratos/ Protocolo ▪ Reuniões de Trabalho ▪ Ações de Formação/ Esclarecimento ▪ Intranet da AMM ▪ Website Banco Big ▪ Website Banco Montepio ▪ Wepsite APFIPP ▪ Webite da MII Capital ▪ Relatório e Contas

Montepio Gestão de Activos

A Montepio Gestão de Activos interage com as suas partes interessadas por via de alguns meios de interação, descritos em seguida.

- Site do MGAM
- Site do Banco Montepio
- Acesso ao boletim "em direto"
- Relatório e Contas da MGAIniciativas ESG (*online*)

Residências Montepio

As Residências Montepio Saúde procuram a conciliação dos seus interesses e da geração de valor para todos os seus *stakeholders*, ou partes interessadas, e para a sociedade em geral.
O relacionamento com os residentes, utentes, seus familiares, entidades públicas, privadas e da economia social, fornecedores e outros parceiros é pautado pelos mesmos valores e princípios éticos, de transparência, profissionalismo, competência e responsabilidade, que constam do Código de Conduta interno, que foi revisto e atualizado em 2021, em alinhamento com os valores da casa mãe.

RELAÇÕES INTERNAS

De assinar a política de proximidade, diálogo e partilha, para o que contribuiu a frequência de reuniões internas, semanais e quinzenais, quer a nível técnico e clínico, quer a nível da gestão funcional e operacional.

RELAÇÕES EXTERNAS

Reforço do diálogo construtivo com os residentes, utentes, cujo bem-estar constitui o foco da atuação da RM, e seus familiares, apesar de alguma tensão inicial, devido aos confinamentos, decorrentes da pandemia e, às dificuldades de visita aos residentes a ela inerentes.

Os meios de comunicação com os *stakeholders* incluem os **canais digitais** (reuniões por Teams com equipas, fornecedores, candidatos, consultores; tablets e painéis digitais para divulgação de informação a residentes, trabalhadores e visitantes), mas apresentaram também um **reforço do contacto pessoal direto**, imprescindível para fomentar um modelo relacional próximo e de suporte mútuo, sem o qual a atividade da empresa não é viável.

montepio U Live RESIDÊNCIAS PARA ESTUDANTES

As residências para Estudantes – U Live utilizam como meios de comunicação com *Stakeholders*:

- Relatórios e Contas anuais
- Site institucional montepio.org/ulive

CADEIA DE FORNECEDORES

O Grupo Montepio tem 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/beneficio.

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.

329
Fornecedores

93,4%
Fornecedores Locais

(Valores para o Montepio Geral - Associação Mutualista, Banco Montepio e Fundação)

A pandemia de COVID e os consequentes confinamentos que ainda decorram, continuaram a afetar a atividade económica, à semelhança de 2020. Em 2021 o número de fornecedores com o qual o Grupo interagiu desceu de 429 para 349. Destes, apenas 23 foram fornecedores internacionais resultando em 93,4% de fornecedores locais.

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.

09

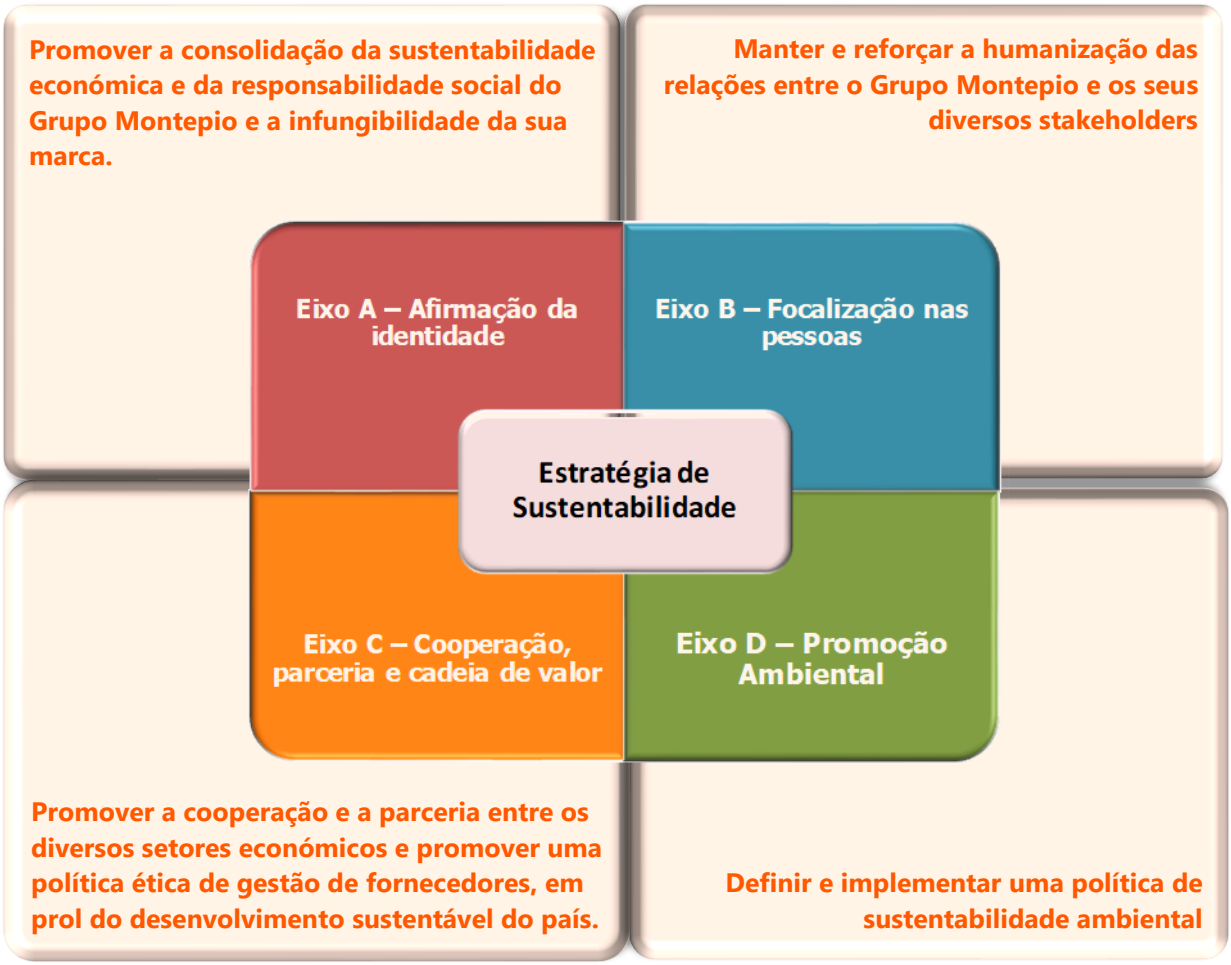
ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

A resposta do Grupo Montepio para o bem estar de todos na comunidade

ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL 2019 - 2021

Em 2018, 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 (Montepio Geral - Associação Mutualista, 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.



OBJETIVOS / ÁREAS DE ATUAÇÃO		
Eixo 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 matérias de desenvolvimento sustentável	
2	Promover o desenvolvimento do MGAM como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social	
	■ Reforço do MGAM como promotor da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	
	■ Apoio e investimento a entidades e projetos ligados à inovação e empreendedorismo social	
	■ Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária	
	■ 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	
	■ Financiamento em microcrédito e apoio à criação do próprio emprego	
	■ Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais e sociais	
	■ Aproximar o posicionamento da marca Banco Montepio à temática da sustentabilidade	
	■ Lançamento da nova rubrica do programa de literacia financeira - O Banco Explica	
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 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	
Eixo B – Focalização nas pessoas		
7	Valorizar as Pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (*stakeholders*)	
	■ Garantir a gestão integrada do capital humano	
	■ Intensificar a relação com os associados	
	■ Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	
Eixo 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 Residências Montepio U Live	
	■ Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitana - 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 parcerias com outros investidores sociais	10 REDUZIR AS DESIGUALDADES; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES; 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
11	Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da economia social	
	■ Protocolos e parcerias	
	■ Associação a uma entidade internacional de referência na área da sustentabilidade	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
	■ Promover a participação do Banco Montepio em iniciativas que reconheçam a sustentabilidade das empresas	
	■ Alargamento e consolidação das parcerias com entidades congéneres	
12	Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores	
	■ Consultar fornecedores tendo em conta os padrões de sustentabilidade e preferência por marcas nacionais	12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
	■ Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado	
Eixo D – Promoção Ambiental		
13	Reduzir e repor a pegada ecológica	
	■ Desmaterialização de comunicação externa	
	■ Desmaterialização de comunicação interna	
	■ Medição da pegada carbónica do MGAM e do Banco Montepio	
	■ Medidas de redução do consumo de combustíveis	
	■ Medidas de redução do consumo de eletricidade	7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 13 AÇÃO CLIMÁTICA
	■ Medidas de redução do consumo de papel	
	■ Implementação do projeto de recolha seletiva de resíduos sólidos	
	■ Distribuição de equipamentos de água filtrada (com ligação à rede pública) nos edifícios centrais	
	■ Iniciativas orientadas à compensação da pegada de ecológica	

	■ Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente (R410a e R32)	
	■ Substituição de máquinas ATM por máquinas mais modernas e detentoras da certificação RoHS - *Restriction of Certain Hazardous Substances*	
	■ Manter o plano de substituição da frota automóvel	
	■ Candidatura para atribuição da Certificação MOVE+/Selo Mobilidade Eficiente	
14	Lançamento de campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+	7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 13 AÇÃO CLIMÁTICA
	■ Campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+	
15	Sensibilizar todos os stakeholders para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas	12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 13 AÇÃO CLIMÁTICA
	■ Incentivo à utilização dos canais digitais	
	■ Campanha de incentivo à adesão a documentação digital	
	■ Criação de conteúdos orientados à sensibilização ao tema da sustentabilidade ambiental	
	■ Veiculação de notícias da política ambiental do Grupo	
16	Envolver os trabalhadores na implementação de boas práticas	7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 13 AÇÃO CLIMÁTICA
	■ Formação sobre Desenvolvimento Sustentável	
	■ Criação de conteúdos orientados ao público interno com o objetivo da comunicação da política de sustentabilidade	
	■ Utilização de produtos de consumo mais sustentáveis	
17	Valorizar, explicitamente, a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO; 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS; 13 AÇÃO CLIMÁTICA
	■ Preparação de informação relacionada com o clima em discussão na EBA	

ALINHAMENTO DA ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Os compromissos subscritos pelas entidades do Grupo Montepio, anteriormente descritos neste capítulo, dão cumprimentos às orientações da Aliança ODS Portugal, na qual a Fundação integra desde 17 de dezembro de 2015, ao integrarem esses Objetivos na construção do Modelo de Negócio e na sua atuação.

ODS – 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 as suas partes interessadas-*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.
O Grupo olha para os 17 ODS como um conjunto integrado de objetivos de crucial importância para um futuro sustentável. Porém, quando enquadrados no setor onde 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 o MGAM, 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 das partes interessadas 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 as **metas e respetivos indicadores-chave** que permitem acompanhar o progresso do Grupo para cada ODS material.

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES — PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, PROPORCIONAR O ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS E CONSTRUIR INSTITUIÇÕES EFICAZES, RESPONSÁVEIS E INCLUSIVAS A TODOS OS NÍVEIS

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

- **4** Iniciativas de responsabilidade social conjuntas com outras entidades do Grupo Montepio
- **34** Protocolos e parceria com associações empresariais
- **11** Protocolos com entidades promotoras da Economia Social e Solidária

17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS — REFORÇAR OS MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO E REVITALIZAR A PARCERIA GLOBAL PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Meta: Aumentar a coerência das políticas para o desenvolvimento sustentável

- **100** Novas parcerias
- **1 362** Parcerias em vigor

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS — GARANTIR PADRÕES DE CONSUMO E DE PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

Meta: Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e consciencialização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

- **226** Newsletters enviados a associados

5 IGUALDADE DE GÉNERO — ALCANÇAR A IGUALDADE DE GÉNERO E EMPODERAR TODAS AS MULHERES E RAPARIGAS

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

- **55,5%** de trabalhadores do género feminino
- **34,1%** de mulheres a desempenhar cargos de responsabilidade de 1ª linha
- **151** participações nas iniciativas relacionadas com o Plano de Igualdade de Género

10 REDUZIR AS DESIGUALDADES — REDUZIR AS DESIGUALDADES NO INTERIOR DOS PAÍSES E ENTRE PAÍSES

Meta: 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

- **46** Projetos apoiados pela Fundação que beneficiam as comunidades, 8 dos quais em parceria com outros investidores sociais
- **458 m€** apoios concedidos da Fundação
- **335 m€** para o projeto "Frota Solidária"
- **20** Boas práticas na Economia Social

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO — PROMOVER O CRESCIMENTO ECONÓMICO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL, O EMPREGO PLENO E PRODUTIVO E O TRABALHO DIGNO PARA TODOS

Meta: Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive através do acesso aos serviços financeiros

- **29** Apoios a entidades das áreas da Economia Social e do Empreendedorismo Social
- **419 m€** em Microcrédito Concedido
- **29** Empregos criados em Microcrédito

7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS — GARANTIR O ACESSO A FONTES DE ENERGIA FIÁVEIS, SUSTENTÁVEIS E MODERNAS PARA TODOS

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

- Foco na **desmaterialização de processos**
  - **1 270 368** Clientes com documentação digital
  - **8** Produtos e iniciativas de transformação digital
  - **3** Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital
- **100%** Processo de implementação de correspondência digital para os associados
- **50%** processo de transformação das viaturas de serviço em frota verde, totalizando **213** viaturas *plug-in*, híbridas e 100% elétricas até 2021.

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; Representantes dos Conselhos de Administração de: Montepio Geral - Associação Mutualista Banco Montepio 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 Montepio Geral - Associação Mutualista; Representantes dos Conselhos de Administração de: Montepio Geral - Associação Mutualista Banco Montepio 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 que compõem o Núcleo Executivo	▪ Apoio ao funcionamento do Comité

10

SUSTENTABILIDADE NO MONTEPIO GERAL ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA

A resposta sustentável às necessidades do Associado

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**664 859**	**545 877**	**680 028**
Receitas associativas	664 859	545 877	680 028
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**35 721**	**39 578**	**49 678**
Custos Operacionais - Fornecedores	26 065	21 621	23 355
Salários e benefícios de trabalhadores	5 371	5 430	4 831
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	3 085	11 956	20 981
Donativos e outros investimentos na comunidade	1 200	571	511
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**629 138**	**506 299**	**630 350**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	629 138	506 299	630 350

DESEMPENHO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**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 Grupo sobre sustentabilidade [#]	2	2	●
Promover o desenvolvimento do Montepio Geral - Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social				
Reforço do Montepio Geral - Associação Mutualista como promotor da capacitação da economia social e da avaliação de impacto	Projetos de capacitação [#]	5	12	●
	Projetos com avaliação de impacto [#]	25	17	●
	Projetos de promoção e avaliação de impacto [#]	25	17	●
Apoio e investimento a entidades e projetos ligados à inovação e empreendedorismo social	Orçamento da Fundação aplicado a projetos inovadores e sustentáveis [%]	100	89	●
	Projetos inovadores sustentáveis sustentados [#]	15	24	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Afirmação da marca, seus atributos e envolvimento com a comunidade	Apoios atribuídos na esfera do desporto e bem-estar [#]	5	5	●
	Iniciativas realizadas na esfera desportiva [#]	70	21	●
	Iniciativas e apoios realizados na esfera cultural [#]	40	79	●
	Apoios atribuídos na esfera social [#]	120	138	●
	Participação da marca nas redes sociais digitais - Perfil Instagram (impressões) [#]	16 000 000	31 113 314	●
	Participação da marca nas redes sociais digitais - Perfil FB EI (impressões) [#]	67 605 593	44 576 611	●
	Implementação de campanhas de incentivo à poupança	14	14	●
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 [%]	97,3	97,3	●
	Confiança na marca	8,11	8,11	●
	Participação da comunidade em geral nas iniciativas realizadas/promovidas pelo MGAM [#]	180 000	167 667	●
	"Visualização de páginas com conteúdo centrado na educação financeira [#]	10 000 000	9 942 606	●
	Iniciativas realizadas com vista à afirmação e posicionamento da marca e identidade pelo MGAM [#]	500	978	●
Conquista do espaço da proteção social complementar	Número de novos associados [#]	35 009	35 585	●
	Variação da base associativa [#]	5 721	3 168	●
	Receitas associativas [m€]	585 020	680 028	●
	Subscrições [#]	não definido	939 512	n/a
	Subscrições por associado [#] - número médio	não definido	1,562	n/a
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 [€]	500 000	458 089	●
	Valor Médio dos apoios e financiamentos concedidos [€]	10 000	12 725	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
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	Artigos publicados sobre mutualismo e economia social [#]	1	1	●
	Participações sobre mutualismo e economia social em conferências	1	2	●
	Participações sobre responsabilidade social em conferências [#]	1	1	●

❑ **FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Valorizar as Pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (stakeholders)				
Intensificar a relação com os associados	Desenvolvimento de plataformas digitais de acesso exclusivo a associados	0	0	n/a
	Número de novas parcerias [#]	80	100	●
	Número de parcerias em vigor [#]	1 330	1 362	●
	"Número de publicações para associados [#]	6	7	●
	Iniciativas orientadas à melhoria das condições de vida dos associados através da comunicação da oferta e das vantagens associativas [#]	460	460	●
	Visualizações de informação em plataformas digitais [#]	76 336 491	89 623 073	●
	Iniciativas orientadas à dinamização associativa (relação com associados/Experiências - AMMe) [#]	163	171	●
	Associados envolvidos [#]	1 903	1 843	●
	Audiência da Revista Montepio (edição digital) - visualizações [#]	100 000	61 053	●
	Audiência (visualizações do site) [#]	13 500 000	13 722 106	●
	Audiência (visualizações APP - notificações + cliques) [#]	n.a.	112 706	n/a

Intensificar a relação com os associados	Audiência (Alcance Facebook) [#]	30 183 031	37 450 397	●
	Audiência (Impressões Facebook) [#]	37 422 562	44 576 611	●
	Audiência (Impressões IG) [#]	16 000 000	31 113 314	●
	Audiência (Impressões LK) [#]	n.a.	37 283	n/a
	Campanhas boas vindas (CC) [#]	0	0	n/a
	Oferta de bilhetes para espetáculos [#]	3 831	3 834	●
	Pagamentos online [€]	3 000	3 272	●
	Envio de *newsletters* [#]	120	226	●
	Associados participantes em inquéritos	300	347	●
	Balcões com espaços de atendimento diferenciado para associados [#]	104	85	●
	Associados utilizadores da Atmosfera M [#]	4 000	11 951	●
	Acessos e visualizações do *site* [#]	13 500 000	27 444 212	●
	Instalações da APP [#]	100 000	86 860	●
	Podcasts de educação financeira, em parceria com a Revista Sábado/ Cofina	12	16	●
	"Número de iniciativas com acessos diferenciados a associados [#]	129	187	●
	Número de iniciativas com acesso diferenciado a associados versus total de iniciativas [%]	60%	60%	●
Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Conteúdos de Sustentabilidade no site	Manter	Realizado	●

❑ **COOPERAÇÃO, PARCERIA E CADEIA DE VALOR**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Reforçar as relações e a rentabilização de sinergias dentro do Grupo				
Programa de Voluntariado do Grupo Montepio	Voluntários [#];	100	40	●
	Programas de Intervenção Local - PIS [#]	10	1	●
Desenvolvimento de iniciativas e projetos de RS com outras empresas do Grupo no âmbito do Comité	Iniciativas de responsabilidade social conjuntas com outras entidades do Grupo Montepio	4	4	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Iniciativas orientadas ao aumento do número de admissões e subscrições mutualistas através da rede do Banco Montepio	Iniciativas orientadas ao aumento do número de admissões e subscrições mutualistas através da rede do Banco Montepio	10	10	●
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 Residências Montepio - Serviços de Saúde	20	20	●
Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio U Live	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Residências Montepio U Live	15	15	●
Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitana - Companhia de Seguros	Iniciativas orientadas ao incremento da perceção de vantagens a associados junto da empresa Lusitania - Companhia de Seguros	12	12	●
Desenvolver uma cartografia de recursos externos e estimular a sua convergência				
Identificação das boas práticas na economia social	Identificação e acompanhamento das boas práticas da economia social	14	20	●
Alargar a capilaridade e focalização da intervenção				
Projetos apoiados em parcerias com outros investidores sociais	Projetos desenvolvidos com outras entidades externas	6	8	●
Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores				
Consultar fornecedores tendo em conta os padrões de sustentabilidade e preferência por marcas nacionais	Implementação do processo de qualificação de fornecedores nas relações comerciais realizadas	Implementar	Implementação via Plataforma Compras Montepio prevista para junho 2022	●
	Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado	Manter	Atingido	●

❑ **PROMOÇÃO AMBIENTAL**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Reduzir e repor a pegada ecológica				
Medição da pegada carbónica da AMM e do Banco	Implementação da Medição da pegada de carbono	Melhorar a Medição	Em implementação	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Iniciativas orientadas à compensação da pegada de ecológica	Ações para compensação da pegada ecológica [#]	2	3	●
	Eliminação das publicações em formato impresso	Concluído	Concluído	●
	Implantação da correspondência digital dirigida aos associados (%)	Concluído	Concluído	●
	Eliminação da produção de cartões plásticos (Cartão Saúde e Repsol)	Concluído	Concluído	●
	Número de cartas enviadas em suporte digital	50 000	16 972	●
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	110	110	●
	Criação de conteúdos em suporte impresso	1	1	●
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
Veiculação de notícias da política ambiental do Grupo	Veiculação de notícias, através dos media e redes sociais, orientadas à comunicação da política ambiental do Grupo	0	3	n.a
Envolver os trabalhadores na implementação de Boas Práticas				
Formação sobre Desenvolvimento Sustentável	Ações de formação (#)	1	0	●
Criação de conteúdos orientados ao público interno com o objetivo da comunicação da política de sustentabilidade	Conteúdos com objetivo de comunicação da política de sustentabilidade	2	2	●

601 606
Associados

680
Milhões de Euros em Receitas Associativas

1 362
Acordos em vigor

PRINCIPAIS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS

COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES ASSOCIATIVAS

Ao longo do ano 2021, ainda marcado pela pandemia do SARS-COV2, o Montepio Geral - Associação Mutualista voltou a fazer prova de resiliência e capacidade de ajustamento, assegurando soluções e serviços disponibilizados a associados e aos principais *stakeholders* a partir de plataformas digitais e do atendimento prestado pela rede de gestores mutualistas.

Não obstante o condicionamento gerado pelo contexto de confinamento, a Associação garantiu a prestação de serviços à distância, 24 horas/dia, 7 dias/semana, com as plataformas digitais de comunicação e transação a registarem crescimentos expressivos no número de visitas ao *site,* de utilização da *app* e da plataforma My Montepio, mas também no número de seguidores do blogue Ei – Educação e Informação Financeira ou das páginas nas redes sociais Facebook, Instagram e LinkedIn, potenciadoras de ações de comunicação orientadas aos associados e a novos públicos.

Os principais objetivos orientadores da estratégia de comunicação e *marketing* desenvolvida em 2021 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.

O ano ficou ainda marcado pela eleição dos Órgãos Associativos para o mandato 2022-25, acontecimento da maior relevância para a Instituição e que justificou a definição de uma estratégia de comunicação especificamente orientada aos objetivos de informação e esclarecimento sobre o processo eleitoral e o exercício do direito de voto.

COMUNICAÇÃO DIGITAL

REVISTA MONTEPIO

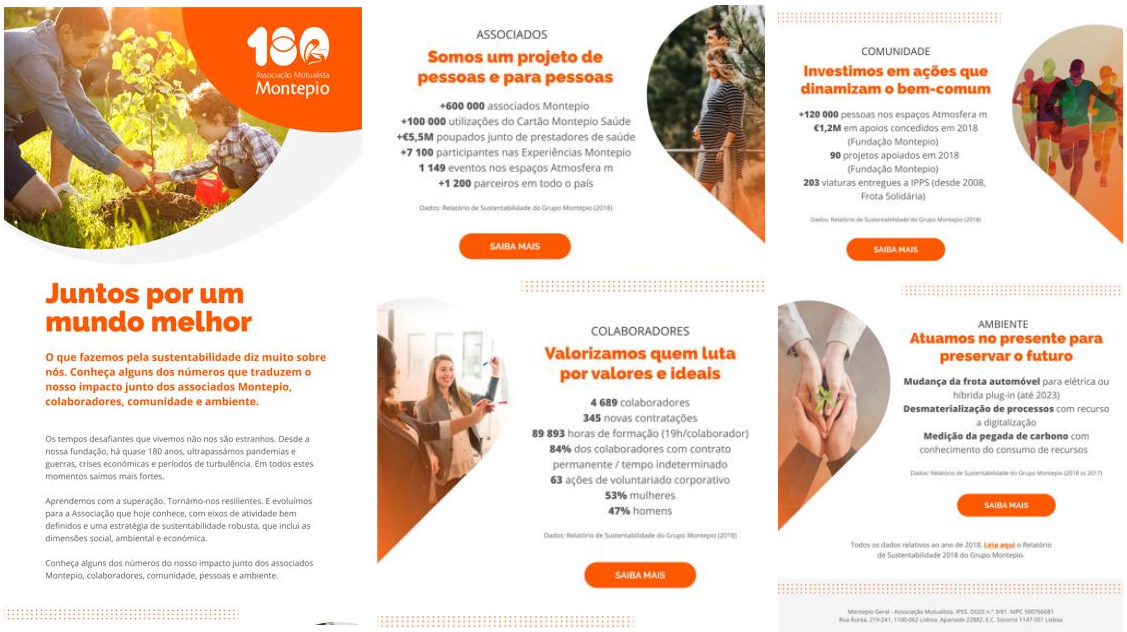
A forte aposta da Associação na redução da pegada ecológica determinou que, em 2021, o projeto de transição da Revista Montepio para suporte digital fosse acelerado, com eliminação da impressão anual de cerca de 1,7 milhões de exemplares.

Tratando-se de um projeto inovador na esfera das revistas de marca em Portugal, a Revista *Montepio* digital, desenvolvida de raiz para abordar os temas que impactam a vida dos associados, foi lançada em junho de 2021. Este novo formato digital registava, no final de 2021, 61 053 páginas visualizadas por 48 753 visitantes.

De salientar os artigos dedicados aos temas da sustentabilidade ambiental e social contabilizaram 2 407 visualizações.

NEWSLETTERS E NOTIFICAÇÕES APP

O reforço das competências digitais que a pandemia promoveu, aliado à necessidade de informar a comunidade associativa quanto a iniciativas, parcerias, experiências e outros conteúdos relevantes, justificaram o envio, em 2021, de 226 *mailshots* e 293 notificações, disponibilizadas a partir da APP.



A APP da Associação registou um número crescente de instalações – mais de 86 mil desde a sua disponibilização, em 2017, e mais 23 mil que no período homólogo –,

com 35 mil *users* ativos (associados com notificações ativas), mais 8 mil que no ano anterior.

Por outro lado, a necessidade crescente de comunicar de acordo com os interesses e necessidades dos associados conduziu a novas segmentações, tendo o MGAM ajustado a estratégia de comunicação a partir de *newsletters* e/ou *mailshots* dirigidos aos associados, a seguidores do blogue Ei – Educação e Informação Financeira, a subscritores da newsletter da Revista *Montepio* digital ou à comunidade com manifesto interesse nos temas de saúde e bem-estar.

ESPAÇO M 365

O objetivo de impactar novos públicos e crescer em número de associados, gerando interesse pela marca e sua atividade, justificou o desenvolvimento de um projeto implementado em parceria com o Grupo Cofina.

Este novo espaço de partilha – o Espaço M 365 – disponibilizado a partir do *site* da revista Sábado, reúne, entre outros, conteúdos sobre as vantagens, iniciativas e eventos realizados sob a marca Montepio Geral - Associação Mutualista a partir de quatro rubricas – Vida Saudável, Poupança e Família, *Lifestyle* e Juntos por Todos – e de um podcast, intitulado PodPoupar+, especializado em dicas de poupança e finanças pessoais.

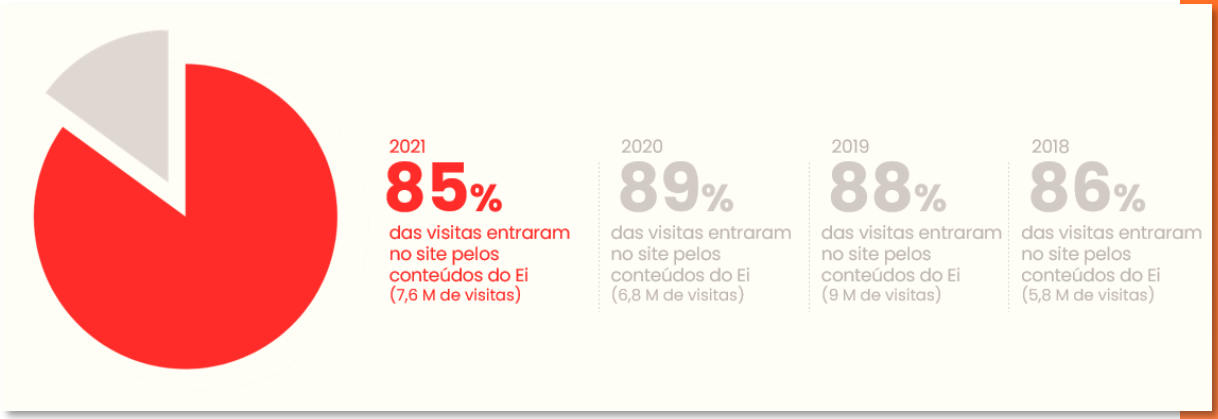
BLOGUE Ei – EDUCAÇÃO E INFORMAÇÃO

Os conteúdos na área da educação financeira, disponibilizados através do Ei – Educação e Informação, continuaram a constituir o principal motor de visitas ao *site*: 85% do total de visitas a montepio.org tiveram origem neste blogue.

A atividade desenvolvida no Ei – Educação e Informação Financeira registou um

crescimento de 14% no número de visitas (face ao período homólogo), garantindo um público mensal médio de superior a 737 mil visitas, cerca de mais 100 mil visitas que as registadas em 2020.

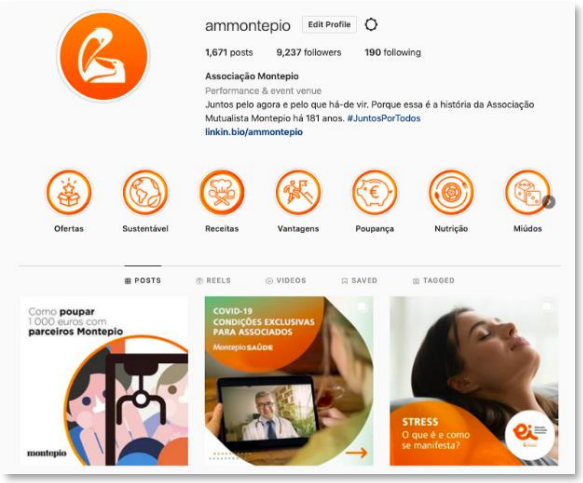
Nas pesquisas orgânicas, o site foi exibido 117 milhões de vezes em pesquisas de motores de busca*- ultrapassando os 82 milhões de vezes registados no ano anterior.



Destaque, por igual, para a audiência de mais de 33 mil seguidores registada no Facebook Ei – Educação e Informação Financeira.

Foram publicados 10 artigos com foco na sustentabilidade ambiental, social e económica, assim como o Guia Pequenas Grandes Poupanças que, no total, contabilizaram 79 081 visualizações.

REDE SOCIAL INSTAGRAM



A página @ammontepio na rede social Instagram, desenvolvida com o objetivo de conquistar uma audiência mais jovem, rejuvenescer a base de associados e incrementar o envolvimento emocional com a Associação, criando maior proximidade, é um espaço privilegiado de comunicação da oferta: 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 2021, de forma orgânica, uma média mensal de cerca de 93 540 utilizadores. No total dos 12 meses do ano alcançou 5 milhões de utilizadores através de posts patrocinados, impactados em média cerca de 6 vezes, fator que contribuiu para o aumento da notoriedade da marca Associação Mutualista Montepio e sua oferta.

- ■ -

A *hashtag* **#AMMONTEPIO** acompanhou todas as publicações, tendo também servido de agregador da comunicação publicada a propósito da eleição dos Órgãos Associativos. A campanha desenvolvida para comunicação do processo eleitoral permitiu alcançar, de forma orgânica, mais de 1 milhão de pessoas.

Complementarmente, a comunicação é suportada em *hashtags* que posicionam a marca em diferentes quadrantes

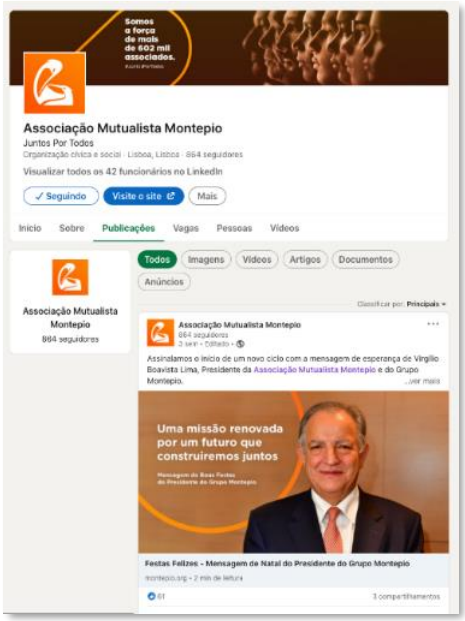
#JuntosPorUmaVidaMelhor,

#JuntosPelaSaúde

#JuntosPelaCultura

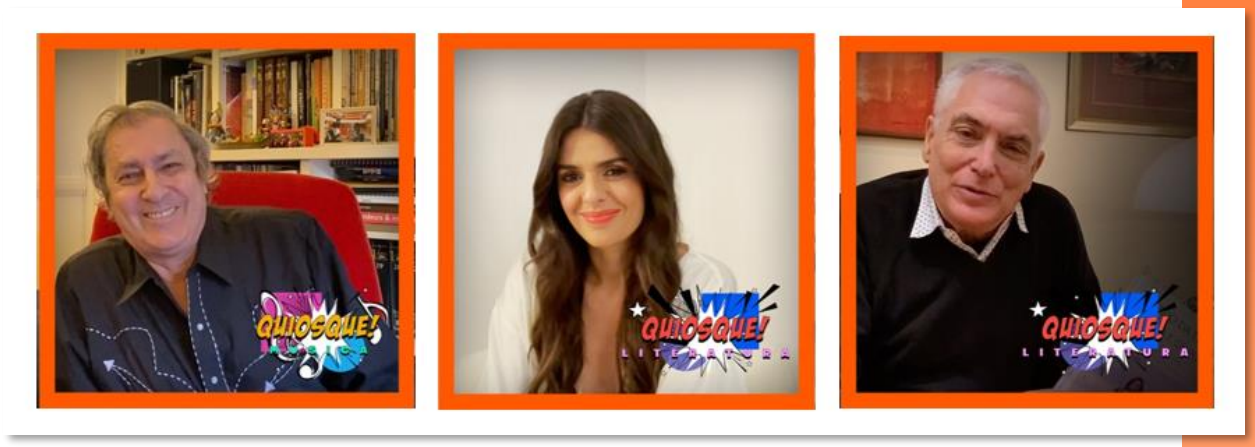
e conquistam terreno junto dos variados segmentos, suscitando interesse nas propostas da Associação na esfera da poupança, proteção, benefícios, experiências e entretenimento.

O tema da **Sustentabilidade** foi amplamente divulgado ao longo de 2021, tendo sido publicadas 109 *stories* que alcançaram 36 799 pessoas e registaram 36 interações.



Em 2021 esta plataforma acolheu 40 passatempos, desenvolvidos com o objetivo de promover a marca, o apoio à cultura, os benefícios junto de entidades parceiras e a abrangência de atuação. Estes conteúdos geraram um total de 53 379 interações.

A adequação da estratégia foi confirmada pelo registo de 582 430 interações. Já a comunicação desenvolvida em formato vídeo (306 vídeos publicados) gerou 11 286 interações e 528 857 visualizações totais.



Destaque, por igual, para a rubrica Quiosque, que transformou a página **@ammontepio** num palco de cultura e acolhimento de sugestões de música, literatura e cinema de personalidades conhecidas do grande público. Uma proposta de conteúdo que reuniu 100 figuras públicas representativas dos setores das artes, cultura e setor social, e que registou 69 168 visualizações.

REDE PROFISSIONAL LINKEDIN

Em outubro de 2021, a Associação estreou-se na rede profissional LinkedIn, plataforma orientada a profissionais e que permite uma comunicação estruturada a partir de perfis segmentados por área de atuação e grupos que unem milhares de utilizadores com interesses em comum. Em apenas três meses, foram registados mais de 800 seguidores, num total de 4 132 interações.

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 transformações mais significativas, destaque para a solução My Montepio (MyM), a área pessoal digital do Associado Montepio que permite aceder à posição global das modalidades subscritas de forma segura, confortável e sem necessidade de deslocação a 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.

No fecho do ano, o crescimento do número de adesões ao My Montepio traduziu-se em mais 20 827 associados que em 2020.

LINHA DE APOIO AO ASSOCIADO

O objetivo de reforçar o 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 2021, a equipa de *contact centre* assegurou a realização de 15 campanhas, tendo a Linha de Apoio ao Associado registado 25 667 chamadas recebidas e realizado 15 610 chamadas, geradoras de 4 292 operações de apoio aos associados.

OFERTA E SUBSCRIÇÃO DE MODALIDADES MUTUALISTAS

No quadro da sua missão de conceder e garantir, aos associados e beneficiários por eles designados, benefícios de segurança social e de saúde, decorrentes das modalidades subscritas e das quotizações entregues, o MGAM continuou, em 2021, 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, foram emitidas trinta e seis séries da modalidade de Capital Certo.

SITE MONTEPIO.ORG

A relevância do *site* da Associação confirma-se nas 13 722 106 visitas ao site, na admissão de mais de 400 associados através de jornada digital e em 7 715 operações de subscrição e reforço das modalidades Poupança Expresso Net, Poupança +Net, Poupança Complementar, Poupança Reforma e Poupança Complementar Jovem.

Para resposta ao objetivo de melhoria das respostas asseguradas aos associados, foram desenvolvidas ações como as de *Member get Member*, Presentes Poupança Digitais, *vouchers* de admissão *online* ou formulários e páginas de descontos com *promocode*.

13 722 106
Visitas ao *site*

+ de 400
Associados admitidos através de jornada digital

VOTE POR SI E PELO FUTURO DE TODOS

O desafio de informar e mobilizar a comunidade de mais de 500 mil associados para o ato eleitoral justificou a realização de uma campanha de comunicação multimeios (televisão, rádio, imprensa e digital) centrada nas diferentes formas de participação e nos vários momentos de exercício do direito de voto.

No total, registaram-se 57 703 925 impressões nos diferentes formatos da campanha digital, às quais se somaram 760 023 impressões em YouTube (365 422 visualizações e um alcance de 415 134 utilizadores únicos).

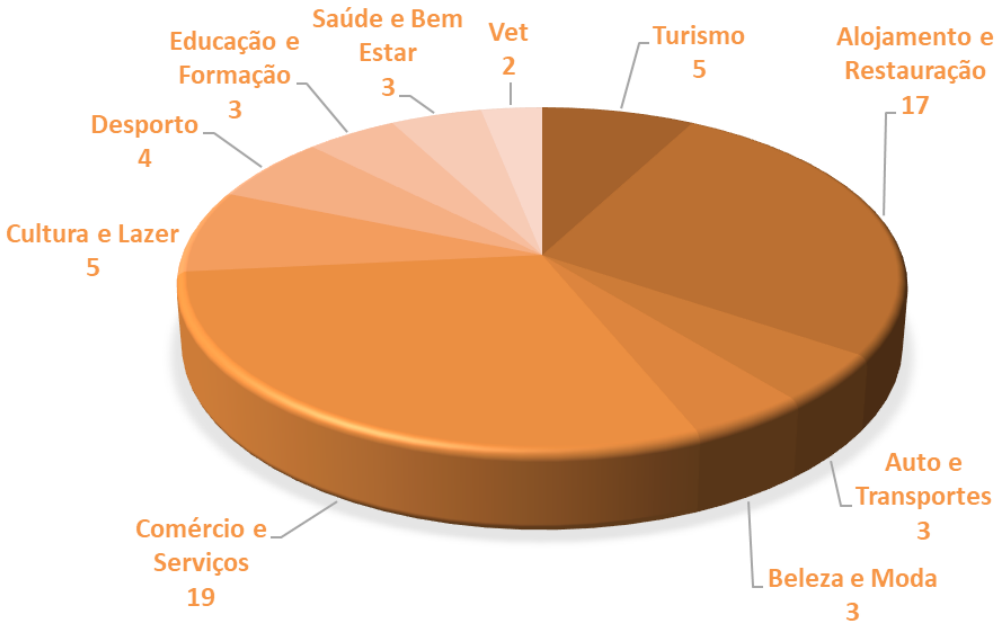
A performance em televisão permitiu alcançar 6,4 milhões de portugueses, que contactaram com a campanha, em média, 9 vezes.

BENEFÍCIOS COMPLEMENTARES (PARCERIAS)

Em 2021, as equipas do MGAM intensificaram a celebração de parcerias, com reforço das condições preferenciais para associados na aquisição de produtos e serviços.

A fidelização dos associados, o reforço da relação com parceiros e um modelo de funcionamento mais eficaz, assente na simplificação de processos, permitiram celebrar 100 novos contratos de parceria, o que se traduz numa taxa de crescimento de 70% face ao período homólogo.

Em 2021, o Programa de Vantagens foi reforçado com novas empresas estratégicas, entre as quais se destacam a Goldenergy - entidade portuguesa comercializadora de eletricidade 100% verde e gás natural.



O ano terminou com **1 362 acordos** de parceria ativos, 200 dos quais com empresas de âmbito nacional.

A parceria do MGAM com a Repsol continuou a merecer a preferência dos associados, com níveis de consumo e usufruto que confirmam a adequação deste benefício.

Em 2021 registou-se um nível de poupança de 4,7 milhões de euros e um número médio mensal de utilizadores de 91 800 associados.

Foram ainda solicitados pelos associados 71 406 novos cartões AMM_Repsol, o que traduz um crescimento de 129% face ao ano anterior.

AM STORE

Ainda no âmbito das parcerias, a **AM Store**, projeto agregador de uma oferta diversificada e selecionada de produtos com preços exclusivos para associados apoiou, em contexto epidemiológico, a aquisição de presentes em datas específica, de que são exemplo o Dia dos Namorados, Dia do Pai, Dia da Mãe, Páscoa, Dia da Criança ou Natal.

Pensada numa lógica de benefício, mas também para constituir resposta ajustada às necessidades dos associados – o quadro de pandemia alterou os hábitos de compra, valorizando soluções em plataforma digital, otimização de tempo e conforto pessoal –, a AM Store contou, no primeiro ano, com a participação de 15 entidades parceiras, que disponibilizaram mais de 200 artigos com benefícios exclusivos de aquisição, desconto até 25% e entrega ao domicílio.

ADMISSÃO E REFORÇO DA RELAÇÃO ASSOCIATIVA

A atividade de comunicação e *marketing* foi, como referido, orientada aos objetivos de admissão, readmissão de associados que haviam perdido o vínculo associativo até 31 de dezembro de 2020, intensificação da relação associativa e afirmação da importância da poupança e proteção complementares. O conjunto de

iniciativas realizadas permitiu registar 35 465 novos associados, um crescimento de 23% face a 2020, 2 037 dos quais menores de 10 anos de idade.

De salientar que, no mês de celebração do **181º aniversário**, a Associação ofereceu a joia de admissão aos novos associados, assim como uma montra de ofertas exclusivas.

A admissão e vinculação associativas foram centrais na estratégia de *marketing,* para o que foram desenvolvidas 16 ações de dinamização.

QUANDO SE TRATA DE SAÚDE É MELHOR TER UM PLANO

Em resposta ao quadro pandémico, que atribuiu centralidade às soluções de proteção na área da saúde, o Montepio Geral - Associação Mutualista desenvolveu uma estratégia de comunicação – "Quando se trata de saúde é melhor ter um plano" –, que dirigiu a associados e à sociedade em geral no propósito de veicular, de modo integrado, a diversidade, qualidade e abrangência dos benefícios complementares disponibilizados a partir da marca Montepio Saúde, agregadora de toda a oferta do Grupo na esfera da saúde.

A campanha de comunicação foi veiculada entre 10 de maio e 31 de dezembro e serviu um total de 245 942 impressões, geradoras de 61 521 cliques, mais 21 mil que os inicialmente previstos. As páginas do site montepio.org dedicadas à saúde registaram um total de 524 mil visualizações e 934 pedidos de contacto.

PROGRAMA DE EXPERIÊNCIAS AMMe

O Programa de Experiências, destinado a promover soluções culturais, formativas, lúdicas e de bem-estar dirigidas à comunidade associativa, mas também relações mais próximas e emocionais com a marca, assegurou, mesmo em contexto de pandemia e confinamento, 109 experiências presenciais que, de norte a sul do país, reuniram 1 258 associados e 397 acompanhantes (potenciais associados). Além destas, a Associação assegurou 62 experiências virtuais, disponibilizadas a partir de montepio.org.

CLUBE PELICAS

As iniciativas dinamizadas pelo Clube Pelicas, dedicadas às crianças associadas e suas famílias, responderam às exigências do contexto epidemiológico e migraram maioritariamente para plataformas digitais. Ainda assim, não deixaram 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.

Foram promovidas 15 iniciativas orientadas a crianças até aos 10 anos, que reuniram 188 associados. No final do ano, o Clube Pelicas registava 2 037 novos sócios.

ESPAÇOS ATMOSFERA M

Os espaços *atmosfera* ***m*** prosseguiram a sua missão orientada a associados e não associados. Apesar de a pandemia ter exigido o encerramento das instalações de Lisboa e Porto no período entre 15 de janeiro e 18 de abril, foram realizados, ao longo do ano, 194 eventos, traduzidos em 972 horas de ocupação e 4 627 participantes, 37% dos quais associados Montepio. Os espaços acolheram mais de 27 mil visitantes.

Manteve-se a colaboração com instituições públicas e sem fins lucrativos, de que constituem exemplos a SAS Apostas Sociais, Associação Pão a Pão, Associação Sanfilippo Portugal, Festival Mental, Festival de Cinema Monstra, Escola de Música Guilhermina Suggia, U. Dream, I3s, UMAR, APAV ou RUTIS Porto – Rede de Universidades Seniores.

Foram asseguradas 13 iniciativas de apoio ao desporto, entre as quais exposições, debates, conferências e apoio a corridas (entrega de dorsais).

No âmbito do apoio à cultura realizaram-se 6 iniciativas em Lisboa e 9 no Porto, que incluíram, entre outras, lançamentos de livros de associados, concursos nacionais de música, *meetings* internacionais de Investigação Científica e Especialização Médica e encontros de grupos de trabalho na área de Impacto Social.

Os espaços acolheram ainda ações de vacinação antigripal e iniciativas de angariação de bens, realizadas em parceria com instituições de solidariedade social nacionais, de que constituem exemplo a ação de recolha de brinquedos a favor do IAC – Instituto de Apoio à Criança, em Lisboa, e a ação de recolha de roupas e brinquedos a favor da Obra do Padre Grilo, no Porto.

As bibliotecas de Lisboa e Porto, com acervo dedicado à temática da Economia Social, mantiveram-se espaços de referência para estudantes universitários, tendo acolhido 975 utilizadores, 36% dos quais associados Montepio.

Nas galerias de exposição foram realizados 10 eventos, visitados por 1 138 pessoas que apreciaram iniciativas como as exposições de Cruzeiro Seixas, Daniela Reis, Centenário da Federação Portuguesa de Atletismo, CRIDEM – Concurso Nacional de Obras de Expressão Plástica de Pessoas com Deficiência Intelectual, Madame e Mademoiselle, Joy of Paiting de 2 Patrícias e Retratos ou Resgates Biográficos da Associação Social Silveirinhos – Obras de crianças, jovens e pessoas com deficiência.

Para o público infantojuvenil foram realizadas 14 atividades lúdico-pedagógicas e, em julho, o programa "Ainda de Férias com o Clube Pelicas" que, pela primeira vez, reuniu crianças numa semana de atividades didáticas: desporto, teatro, culinária, artes plásticas, entre outras.

APOIO À CULTURA

O apoio a projetos artísticos de produção nacional, nomeadamente nas áreas da música e do teatro, foi mantido ao longo do ano, com a marca a acompanhar 45 iniciativas.

O apoio a *tournées*, concertos, edição de discos como o da Banda Sinfónica Portuguesa, Pedro Moutinho, Marco Oliveira, Os Azeitonas, Joana Amendoeira ou Diana Vilarinho constituem exemplos.

São igualmente merecedoras de destaque as iniciativas desenvolvidas com o objetivo de aproximar a Associação dos associados jovens e de promover a admissão de novos associados, de que constituem exemplos o apoio ao Festival Montepio Às Vezes o Amor, ao Festival de Jazz de Ponta Delgada, nos Açores, assim como apoios a peças de teatro como "Chicago", "Pequena Sereia" ou "Feliz Aniversário", estes últimos destinados ao público infantojuvenil.

Destaque, ainda, para a dinâmica assegurada a partir dos patrocínios ao **concerto dos 25 anos do Canal Panda e Festival Panda e os Caricas**, que permitiu disponibilizar 900 ingressos a associados que, no período de campanha, realizaram subscrições/ reforços nas modalidades Poupança Complementar Jovem e Montepio Proteção 18-30.

APOIO AO DESPORTO - *RUNNING*

MOVE – *O Desporto é uma causa nossa*

O apoio e participação ativos da Associação área do Desporto, com especial enfoque no *Running*, justificou presença nas provas Associação Mutualista Corrida do Centenário FPA, Montepio Sintra Trail X'Tream, Montepio Meia Maratona de Cascais e Clube Pelicas São Silvestre da Pequenada.

A Associação Mutualista Corrida do Centenário FPA reuniu 1 760 atletas em corrida de 10 km e/ou caminhada de 5 km e, entre atletas profissionais e amadores, permitiu apoiar a Crescer – Associação de Intervenção Comunitária com um montante associado ao número de inscritos na prova.

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 com idades entre os 5 e os 13 anos. O valor das inscrições reverteu na totalidade para a Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa, através do projeto Iron Brothers.

A Montepio Meia Maratona de Cascais reuniu mais de 2 200 participantes, entre atletas de elite, amadores e famílias, e associou a prova presencial ao formato virtual. O cariz solidário da prova permitiu apoiar a Casa dos Rapazes.

A Montepio Sintra Trail X'Tream, integrada no circuito ATRP Pro League, contemplou um percurso que atravessou a Quinta das Camélias, propriedade da Associação Montepio, incluiu três distâncias e reuniu cerca de 700 atletas, de 9 nacionalidades.

Sustentabilidade ambiental e desporto têm caminhado de braços dados. As provas Montepio Meia Maratona de Cascais e Clube Pelicas S. Silvestre da Pequenada, apoiadas pelo MGAM, são disso exemplo. Em 2021, a Montepio Meia Maratona de Cascais poupou mais de 100 kg de petróleo, matéria-prima do plástico, e registou uma significativa redução de consumo de papel e de emissões de CO2, através de medidas que lhe conferem a categoria de Evento Verde. De igual modo, a Corrida Pelicas S. Silvestre da Pequenada, integrada na Corrida S. Silvestre, assumiu a categoria de Evento Verde pela preocupação em reduzir a pegada ecológica, através de um conjunto de medidas que transformaram este num evento mais sustentável e amigo do ambiente.

OUTRAS INICIATIVAS

SAÚDE E BEM-ESTAR

A pandemia reforçou a preocupação e interesse das famílias nas áreas da proteção social e serviços de saúde. Para resposta a esse quadro de necessidade e interesse, foram dinamizadas iniciativas que aproximaram a comunidade de associados de ações preventivas (áreas cardiovascular e da genética), divulgaram os serviços de Médico *online*, Farmácia ao Domicílio e Teleassistência, este último assegurado pela Residências Montepio - Serviços de Saúde, ou as soluções implementadas no Grupo Montepio, com especial destaque para o Seguro Montepio Saúde, solução exclusiva para associados titulares do Cartão Montepio Saúde.

COMUNIDADE E ECONOMIA SOCIAL

Num ano em que a pandemia continuou a prolongar-se de forma acentuada, a Associação procurou responder às necessidades mais prementes da comunidade, muitas decorrentes do contexto pandémico, e prosseguir a sua missão, mantendo o seu papel de parceiro da Economia Social.

Nesse sentido, foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido através do Portal do Voluntariado, disponibilizando um conjunto de projetos de voluntariado de competências, a serem lançados ativamente em 2022, nomeadamente nas áreas de Literacia Financeira (crianças e adultos), Mutualista, Empreendedorismo e Liderança Cidadã.

Foi igualmente lançado, no mês de outubro, o Projeto: "Gincana: Sempre Juntos Comunidade. Montepio 2021. Online e resilientes". Destinado aos cerca de 100 dinamizadores locais, do Programa de Voluntariado Corporativo do Grupo Montepio.

Integrado na Semana da Saúde e do Bem-Estar promovida pelo Banco Montepio, em estreita colaboração com os Serviços Sociais, o MGAM, em parceria com a Confederação Portuguesa de Voluntariado, promoveu o webinar: "A nossa pegada ecológica: Como a reduzir?", que se realizou em outubro, em formato digital, e que contou com a presença virtual de trabalhadores do Grupo Montepio.

A Associação promoveu ainda a apresentação do "Manual para a Intervenção Social. Da teoria à ação" no espaço da Atmosfera M de Lisboa, em colaboração com diversos professores académicos, especialistas na área, e que contou com a presença de dirigentes e técnicos de diversas organizações da Economia Social, dado tratar-se de um instrumento de consulta e apoio constituído por um conjunto de ferramentas úteis para quem faz intervenção social.

A Associação participou, ainda, enquanto oradora, na 1ª Conferência Internacional de Economia Social e Solidária, promovida pela AIPES – Associação de Investigação e Promoção da Economia Social dedicada ao tema "Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável: Sinergias e Oportunidades", no painel/conferência "Parcerias para o Desenvolvimento Sustentável", onde abordou o tema "A transversalidade dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no caso do Montepio".

Prosseguindo o trabalho de anos anteriores, deu-se continuidade à publicação semanal interna "Responsabilidade Social Online" na intranet da Associação, a qual constitui um instrumento de divulgação, de conhecimento, boas práticas, iniciativas e eventos na área da Responsabilidade Social e da Sustentabilidade.

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

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 nº 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.

Apresentam-se os principais indicadores quantitativos nos dois últimos anos de atividade:

	2020	2021
Número total de comunicações	233	**298**
Número total de reclamações	193	**246**
Tempo médio de resposta	5,4	**5**
Nº de comunicações com provimento	93	**43**
Nº de comunicações sem provimento	121	**203**

11

SUSTENTABILIDADE NO BANCO MONTEPIO

A resposta sustentável do Banco Montepio na criação de soluções para os clientes

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**460 387**	**393 744**	**379 044**
Produto bancário	460 387	393 744	379 044
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**234 929**	**258 599**	**233 508**
Custos Operacionais - Fornecedores	68 131	66 989	64 679
Salários e benefícios de trabalhadores	162 352	189 255	164 154
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	3 704	1 791	4 144
Donativos e outros investimentos na comunidade	742	564	531
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**225 458**	**135 145**	**145 536**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	225 458	135 145	145 536

DESEMPENHO

O Plano de Ações de Sustentabilidade 2021 é o resultado de um trabalho contínuo na área da Sustentabilidade que teve início em 2014 com a criação e publicação do primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo Montepio.

No universo do Grupo Banco Montepio, o plano implementado em 2021 é constituído por ações e KPI's. Os quadros seguintes apresentam as metas estabelecidas para 2021 e os resultados à data de 31 de dezembro de 2021.

170 855 €
Investimento em projetos de inovação e empreendedorismo social

299 564 €
Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária

8 265
Clientes da Economia Social e Solidária

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ **AFIRMAÇÃO DA IDENTIDADE**				
Promover o desenvolvimento do Montepio Geral - Associação Mutualista como uma das maiores mutualidades da Europa e como uma das entidades associativas de referência da economia social				
Apoio e investimento a entidades e projetos ligados à inovação e empreendedorismo social	Apoio a entidades e projetos da área da inovação e empreendedorismo social [#]	15	29	●
	Investimento em projetos de inovação e empreendedorismo social [€]	172 648,26 €	170 854,86€	●
Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária	Número de projetos apoiados [#]	30	24	●
	Apoio a projetos e iniciativas da Economia Social e Solidária [€]	30 000€	299 564,00€	●
Afirmar o Banco Montepio como estrutura da banca ética				
Financiamento em microcrédito e apoio à criação do próprio emprego	Projetos de microcrédito apoiados [#]	70	26	●
	Montante de microcrédito concedido [€]	1 000 000€	418 970€	●
	Empregos criados - microcrédito [#]	100	29	●
Oferta de produtos indutores de boas práticas ambientais e sociais	Produtos e serviços incluídos no portefólio [#]	14	12	●
Aproximar o posicionamento da marca Banco Montepio à temática da sustentabilidade	Desenvolvimento do Relatório e Contas do Grupo Banco Montepio enquanto peça de comunicação inspirada na linha da sustentabilidade	Publicação do Relatório e Contas	Concluído. Publicação do Relatório e Contas do 1º S de 2021	●
	Desenvolvimento de *landing page* dedicada à sustentabilidade no *site*	*Landing page* sobre sustentabilidade	Concluído. Divulgação de área específica para a sustentabilidade com destaque na *homepage* do *site*	●
	Lançamento da linha de sustentabilidade	Lançamento da linha	Divulgação efetuada nos canais do Banco Montepio	●
Lançamento da nova rubrica do programa de literacia financeira - O Banco Explica	Criação de nova rubrica do programa para aumentar a literacia financeira dos Clientes	Lançamento do programa	Concluído	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
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	Clientes da Economia Social e Solidária [#]	8 350	8 265	🟡
	Taxa de crescimento de Clientes [%]	2,5%	1,45%	🟠
	Clientes da Economia Social e Solidária [% de penetração]	12%	12%	🟢
	Novo crédito concedido	N.A.	105 893 290	🟢
	Variação no volume de crédito concedido	N.A.	-0,14%	🟢

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ **FOCALIZAÇÃO NAS PESSOAS**				
Valorizar as Pessoas e as suas interações entre o Grupo Montepio e as suas partes interessadas (stakeholders)				
Garantir a gestão integrada do capital humano	Atividades ou iniciativas de bem-estar (*webinares* e sessões presenciais)	20	39	🟢
	Equipamentos ergonómicos disponibilizados aos Trabalhadores	> 75%	92%	🟢
	Apoio psicossocial	100%	100%	🟢
	Campanha de vacinação antigripal	95%	91%	🟡
	Realização de programas de atração de talento (*Trainees*, *Summer*, entre outros)	3	3	🟢
	Taxa de participação na avaliação de desempenho	95%	99%	🟢
	Nº de horas de formação por Trabalhador	40h	27h	🟡
	Nº de participações em iniciativas de envolvimento dos Trabalhadores (*E-Coffee; Breakfast; Lunch with the Board*; Banca de Ideias, Academia e *Erasmus*)	> 400	439	🟢
Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Trabalhadores com idade igual ou inferior a 30 anos [%]	> 3%	3,80%	🟢

Implementar uma perspetiva de inclusão interna e externa, respeito pela diversidade e desenho universal	Integração de Trabalhadores com deficiência [%]	> 2%	2,16%	●
	Mulheres a desempenhar cargos de Administração Executiva e Direção 1.ª linha [%]	34%	34,09%	●
	Nº participações nas iniciativas relacionadas com o Plano de Igualdade de Género do Banco Montepio [#]	100	151	●
	Dinamização da comunicação interna (M *Talks*, *Newsletters* Internas e Encontros M)	54	61	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**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	8 500	8 246	●
	Número de seguidores do Instagram do E-Social	2 000	1 555	●
Fortalecer as redes de parceria internas e externas e a promoção do tecido empresarial e da economia social				
Protocolos e parcerias	Protocolos e parcerias com entidades promotoras da inovação e do empreendedorismo social [#]	30	34	●
	Protocolos comerciais com entidades promotoras da Economia Social e Solidária [#]	15	11	●
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	1	Iniciou-se o processo para o Banco Montepio aderir à United Nations Global Compact (UN Global Compact) na qualidade de participante dos seus princípios. O processo será concluído em 2022	●
Promover a participação do Banco Montepio em iniciativas que reconheçam a sustentabilidade das Empresas	Nº de prémios para o Banco Montepio concorrer [#]	1	2	●
Adotar uma política de exigência de cumprimento de critérios de sustentabilidade relativamente aos fornecedores				
Consultar fornecedores tendo em conta os padrões de sustentabilidade e	Aumento do número de fornecedores com preocupações ambientais/sociais	Reformulação de área institucional	A decorrer. Contratação de serviços tendo em conta a sustentabilidade	●

preferência por marcas nacionais				
Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado	Negociar de modo a corresponder com as diversas iniciativas das áreas internas	100%	A integração de critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado é um processo contínuo	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ **PROMOÇÃO AMBIENTAL**				
Reduzir e repor a pegada ecológica				
Desmaterialização de comunicação externa	Clientes com documentação digital [#]	676 000	1 270 368	●
	Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital [#]	2	3	●
	Produtos e iniciativas de transformação digital [#]	6	8	●
	Desmaterialização de processos através da adoção de assinaturas digitais qualificadas de Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital	Implementação dos processos mencionados	100%	●
Desmaterialização de comunicação interna	Publicação do preçário em suportes digitais [#]	30	11	●
	Desmaterialização de processos através da dinamização da desmaterialização das operações de caixa	60% (incremento de 25% face a 2020)	75%	●
	Alargamento da desmaterialização aos serviços centrais através da geração de pdf por substituição de certificados de operação	N.A.	100%	-
	Alargamento da desmaterialização a novos processos/ transações	N.A.	100%	-
Medidas de redução do consumo de combustíveis	% de redução do consumo	-12%	Concretizado parcialmente: redução de 10,8%	●
Medidas de redução do consumo de eletricidade	% de redução do consumo	-13%	Redução de 22,4%	●
Medidas de redução do consumo de papel	% de redução do consumo	-20%	Redução de 37,6%	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Implementação do projeto de recolha seletiva de resíduos sólidos	% de locais (nos serviços centrais) com recolha seletiva de resíduos	Colocação dos ecopontos nos serviços centrais; Garantir a recolha dos resíduos dos Serviços Centrais para estações de tratamento de resíduos, por parte das Câmaras Municipais; Articulação de plano de comunicação	Implementado	●
Distribuição de equipamentos de água filtrada (com ligação à rede pública) nos edifícios centrais	Número de locais substituídos	Identificação de novos locais (copas dos Serviços Centrais) com capacidade para substituição dos equipamentos existentes (garrafão) e colocação de equipamentos ligados à rede pública nos locais identificados	1 de 18	●
Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente (R410a e R32)	Nº de equipamentos substituídos nos balcões	55	7 balcões substituídos	●
Substituição de máquinas ATM por máquinas mais modernas e detentoras da certificação RoHS - Restriction of Certain Hazardous Substances	Número de máquinas substituídas	50	Implementado	●
Manter o plano de substituição da frota automóvel	Substituir os veículos a combustão por viaturas *plug-in*, híbrido e 100% elétricas	N.A.	Em 2021, existiam 213 viaturas *plug-in*, híbrido e 100% elétricas de um total de 577 veículos	-
Candidatura para atribuição da Certificação MOVE+/Selo Mobilidade Eficiente	Candidatura à categoria Frota Verde dos Prémios Fleet Magazine	100%	Candidatura realizada, que se traduziu na conquista do troféu "Frota Verde" nos Prémios Fleet Magazine 2021	●

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
Lançamento de campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+				
Campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+	Contribuir para o número de contratos	Lançamento da campanha	Concluído	●
Sensibilizar todos os stakeholders para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas				
Incentivo à utilização dos canais digitais	Tráfego do *site* [# de visualizações]	80 000 000	87 166 218	●
Campanha de Incentivo à adesão a documentação digital	Contribuir para a documentação digital	Lançamento da campanha	Concluído	●
Envolver os trabalhadores na implementação de Boas Práticas				
Utilização de produtos de consumo mais sustentáveis	Cumprimento das metas definidas para 2021	Distribuição de garrafas de vidro pelos Serviços Comerciais	Distribuição efetuada	●
Preparação de informação relacionada com o clima em discussão na EBA				
Valorizar, explicitamente, a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio	Preparação da informação para suporte à comunicação de informação relacionada com o clima em discussão na EBA	Levantamento dos gaps e definição do plano de ação	Por iniciar	●

PRINCIPAIS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS

NEGÓCIO RESPONSÁVEL

Enquanto agente de referência da sustentabilidade social, o Banco Montepio continua focado em integrar as preocupações ambientais na sua forma de atuação, no leque de produtos disponíveis e nas relações existentes com os diferentes públicos-alvo, impactando positivamente a vida de todos os envolvidos, mas também do planeta.

PROXIMIDADE E INCLUSÃO FINANCEIRA

A capacidade, a determinação e o talento dos profissionais do Banco Montepio reforçaram a contínua adaptabilidade e resiliência perante um período desafiante da história da Instituição.

A digitalização, forçada e acelerada pelo contexto pandémico, ditou uma mudança nos modelos de negócio em todos os setores de atividade, com especial relevância no setor bancário, impondo inúmeros desafios, mas também imensas oportunidades. O Banco Montepio, cujo

ADN assenta nos princípios ESG, tem tido a capacidade de se transformar para responder à evolução socioeconómica.

No ano de 2021, deu continuidade à automação e reengenharia dos processos, progrediu na analítica avançada com o arranque da nova plataforma de dados para suporte a processos *data-driven*, implementou modelos mais avançados de cibersegurança e acelerou a implementação de modelos de arquitetura *cloud native*.

Durante este período, foi desenvolvido um conjunto de iniciativas que visam melhorar a experiência do Cliente e aumentar a proximidade, a eficiência e a eficácia da sua interação com o Banco, ao mesmo tempo que contribuem para uma maior sustentabilidade do meio ambiente. Entre estas iniciativas, destacam-se a migração massiva de Clientes que tinham o correio físico como método de comunicação preferencial para o correio digital, que reduziu em 81% o número de comunicações em papel, a descontinuação do cartão matriz (físico) e o desenvolvimento da App APPré-pago para consulta de saldos e movimentos de cartões pré-pagos do Banco, possibilitando que os seus titulares acedam a esta informação sem necessidade de se descolar a uma máquina ATM.

OFERTA RESPONSÁVEL

O Banco Montepio, que integra as preocupações ambientais e sociais na sua atuação, destaca os seguintes produtos indutores de boas práticas ambientais e sociais:

AMBIENTE
Crédito Habitação - Crédito e Casa Sustentáveis;
Crédito Energias Renováveis;
Montepio Mobilidade Elétrica Auto (Leasing e Renting);
Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular.

SOCIAL
Leasing Auto Setor Social;
Solução ESocial;
Conta Acordo;
Linha de Apoio ao Setor Social COVID-19;
Linha de Crédito +Impacto Social;
Linha de Crédito Fundo para a Inovação Social (FIS);
Seguro Voluntariado;
Cartão +Vida.
Linha de Crédito Social Investe
Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego

OFERTA A PARTICULARES

A oferta do Banco Montepio para o segmento de Particulares privilegia o incentivo à poupança das Famílias, 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 e desejos dos Clientes.

DEPÓSITOS

Em 2021, o Banco Montepio continuou a comercializar o depósito a Prazo Poupança +Rendimento com o objetivo de incentivo à poupança dos Clientes através da captação de novos capitais.

O Banco Montepio continuou também a disponibilizar uma oferta única, designada por Conta Cresce, com o objetivo de incentivar a poupança dos segmentos mais jovens (dos 0 aos 17 anos).

Adicionalmente, com vista a facilitar a diversificação das aplicações por parte dos Clientes, o Banco Montepio disponibilizou vários Depósitos Estruturados, não mobilizáveis antecipadamente, mas com garantia de capital no vencimento (abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos). A remuneração potencial é relacionada com o desempenho dos ativos subjacentes, tais como, ações de Empresas previamente selecionadas (Farmacêuticas, Empresas de IT, entre outras).

De destacar, neste âmbito o depósito estruturado "Banco Montepio Sustentabilidade Mar.2021", com remuneração dependente do desempenho de 3 ações de Empresas internacionais ESG.

FUNDOS DE INVESTIMENTO

No âmbito da oferta de Fundos de Investimento, o Banco Montepio assegura a distribuição de Fundos de Investimento Mobiliário geridos pela Montepio Gestão de Activos, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A. e de dois Fundos de Investimento Imobiliário, o Fundo Valor Prime e o Fundo VIP, geridos respetivamente pelas Sociedades Gestoras Montepio Valor - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A. e SILVIP - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário, S.A.

MEIOS DE PAGAMENTO

Para acompanhar a evolução do mercado e atribuir mais alternativas aos Cientes na utilização do Cartão de Crédito e Pré-Pagos, o Banco Montepio alargou a disponibilização do Serviço Apple Pay a estas tipologias de cartões. Este Serviço permite efetuar pagamentos, tanto em terminais de pagamento automático físicos como virtuais (e-commerce) utilizando a *wallet* da Apple.

Apple Pay é uma tecnologia de pagamento da Apple que permite aos dispositivos desta marca a capacidade de efetuar pagamentos *contactless* e online (para os comerciantes aderentes), através de uma wallet onde podem ser adicionados os cartões de todos os emissores que se tenham adaptado a esta tecnologia. Com isto, pretende-se promover a desmaterialização do cartão e facilitar os pagamentos.

DESTACA-SE:

o **Cartão +Vida**, um Cartão que pretende apoiar causas sociais. O target são os clientes que se identificam com causas sociais, ao nível de clientes particulares enquanto titulares de cartão, e por outro lado, de IPSS com potencial de colocação de cartões aos seus trabalhadores, membros/sócios, entre outros.

CRÉDITO

O Banco Montepio integra as preocupações ambientais e sociais na sua atuação e em 2021 atingiu novos marcos e integrou de forma mais profunda estas preocupações.

DESTACA-SE:

- **Crédito à Habitação Escolha n.° 1 do Consumidor**

  O Banco Montepio continuou a marcar a diferença devolvendo 1% em cartão, numa parceria com a Worten, podendo chegar a 1,1% nas casas com certificado energético de A e A+, reforçando as medidas para promover a sustentabilidade ambiental.

- **Campanha de Crédito Pessoal**

  O Banco Montepio tem apoiado os Clientes na realização dos seus projetos, de forma responsável e com um elevado critério de análise e gestão de risco. Com uma oferta alicerçada numa funcionalidade multicanal, flexível, simples, rápida, *online* e disponível a qualquer hora, qualquer Cliente pode efetuar um pedido de Crédito Pessoal sem necessidade de se deslocar a um balcão, num processo 100% digital. De relevar o Crédito Energias Renováveis, uma linha de crédito para apoio na aquisição e instalação de equipamentos que utilizam a energia renovável.

OFERTA A 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.

CRÉDITO

Em 2021, o Banco Montepio, reconhecendo a excecionalidade da situação e emergência desencadeada pela pandemia de Covid-19, aprovou medidas de caráter extraordinário com vista a apoiar os Particulares e as Empresas no sentido da normalização da sua atividade. Neste âmbito, o Banco Montepio reforçou a sua participação nas iniciativas das entidades públicas orientadas para a dinamização do financiamento às Empresas nas suas diferentes vertentes.

DESTACA-SE

- **Linha de Crédito Empresas Exportadoras da Indústria e do Turismo**

  Linha de crédito, que se destina a apoiar as Empresas exportadoras do setor da indústria e turismo, com a finalidade de apoiar o emprego e a manutenção de postos de trabalho, como medida de auxílio em apoio da economia, no atual contexto de redução da atividade económica decorrente da pandemia de Covid 19.

- **Linha de Crédito Empresas Montagem Eventos**

  Linha de crédito que se destina a financiar as necessidades de tesouraria das Empresas que desenvolvam o essencial da sua atividade no fornecimento de serviços e bens específicos para apoio à realização de eventos culturais, festivos, desportivos ou corporativos, com a finalidade de apoiar o emprego e a manutenção de postos de trabalho

- **Linha de Crédito para a Descarbonização e Economia Circular**

  Linha de crédito que apoiou 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.

Adicionalmente, o Banco Montepio celebrou um protocolo com o Banco Europeu de Investimento (BEI), direcionada ao financiamento de empréstimos concedidos a PME's e MIDCAP's, cujos projetos de investimento decorram em Portugal ou em outros países da União Europeia, em diversos setores de atividade económica (agricultura, indústria e serviços). Assegura ainda o financiamento de necessidades de fundo de maneio de médio e longo prazo.

ECONOMIA SOCIAL

No ano de 2021, marcado pela permanência da pandemia de Covid-19, verificaram-se impactos económicos e sociais relevantes a afetarem as Famílias, as Empresas e as EESS. Ao longo de 2021 o Banco Montepio continuou a acompanhar o Setor Social e a manter o seu papel de relevo enquanto Banco da Economia Social em Portugal.

As EESS são acompanhadas pela Direção Comercial da Economia Social e do Setor Publico (DCESSP), uma área complementar à rede de balcões do Banco Montepio, composta por uma equipa experiente de norte a sul do país, com conhecimento especializado do setor, das suas necessidades e distintas vertentes de atuação.

Em resultado do trabalho desenvolvido pelas equipas comerciais de Gestores dedicados, o Banco Montepio atingiu em 2021 uma taxa de penetração em Clientes da Economia Social e Solidária (com finalidade social) de 28%, concretizando assim a estratégia de contínuo crescimento da base de Clientes do Setor Social enquanto pilar diferenciador.

O Banco Montepio reforçou o seu posicionamento enquanto Banco da Economia Social, apresentando-se como uma das instituições mais significativas e relevantes no âmbito da Economia Social, dada a sua génese de cariz mutualista. O apoio oferecido pelo Banco Montepio às EESS tem sido muito significativo e ganhou especial relevância após a eclosão da pandemia de Covid-19.

A quota de mercado de crédito às EESS (Entidades da Economia Social e Solidária) atingiu 15% em dezembro de 2021 em resultado do aumento da carteira de crédito às EESS em 24% comparativamente ao período homólogo de 2020, revelando uma evolução notável e elucidativa do trabalho desenvolvido no Setor Social.

PRODUTOS ÂNCORA

A disponibilização de soluções únicas que acrescentam valor ao dia-a-dia das EESS é outro dos fatores diferenciadores do Banco Montepio.

DESTACA-SE

❑ Leasing Auto Setor Social

Modalidade de financiamento do Banco Montepio que foi criada em abril de 2021 através da disponibilização de uma campanha para garantir a mobilidade das EESS e permitir a aquisição de viaturas ligeiras, de passageiros ou mercadorias (transformadas para apoio domiciliário ou mobilidade), por EESS, com condições diferenciadas ao nível do *pricing* e do seguro.

❑ Solução ESocial

Solução integrada de produtos, serviços e vantagens exclusivas para as EESS, e que inclui um produto único no mercado, a Conta Acordo. O Banco Montepio é único no panorama nacional a disponibilizar esta oferta, lançada, pela primeira vez, em 2010 e melhorada em 2021 no âmbito do novo contexto pandémico;

❑ 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. É uma facilidade de descoberto (plafond exclusivo) para as IPSS que facilita a gestão de tesouraria. Com o objetivo de reforçar o seu papel como Banco da Economia Social, na sua génese social e de responsabilidade social, o Banco Montepio lançou a Campanha Conta Acordo que doa 0,50% do valor pago pelo Estado às IPSS titulares deste produto;

❑ Seguro Voluntariado

Seguro de Acidentes pessoais, Doença e Responsabilidade Civil – obrigatório para todas as instituições que contam com a colaboração de voluntários. Disponível em duas modalidades de subscrição:

➔ Permanente (por um ano, automaticamente renovável)

➔ Temporário (até sete dias), válido em Portugal 24h por dia

❑ **Linhas próprias de apoio à tesouraria Covid-19**

Foco na disponibilização de liquidez às EESS para que se preocupassem apenas com a resposta aos problemas sociais:

➔ Linha de Apoio ao Setor Social Covid-19, linha de crédito destinada ao apoio à tesouraria das EESS para fazer face à pandemia Covid-19;

➔ Linha de Crédito +Impacto Social, linha de crédito exclusiva do Banco Montepio que procura ajudar as instituições a 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 (IIES);

➔ Linha de Crédito Social Investe, que proporciona financiamento no âmbito do programa de apoio à Economia Social, incentivando o desenvolvimento das atividades de natureza social e solidária das entidades sem fins lucrativos que integram o setor social;

Desde o arranque do Programa de Estabilização Económica e Social do Governo e das Linhas Protocoladas, até ao final do ano 2021, o Banco Montepio financiou mais de 65 milhões de euros na Linha Protocolada específica para o Setor Social, direcionada ao apoio à tesouraria e necessidade de fundo de maneio das EESS. Em complemento e na procura de recolocar o investimento na agenda, ao longo de 2021 o Banco Montepio apostou fortemente na Linha de Crédito +Impacto Social, através do financiamento de mais de 55 milhões de euros a projetos que vão contribuir significativamente para o alargamento da rede de equipamentos, para o aumento da qualidade e para a incorporação de inovação e sustentabilidade nas respostas sociais das EESS.

O Banco Montepio manteve a sua Bolsa de Parceiros Estratégicos que apoiam as EESS, contando com o apoio de quatro consultoras sociais:

PARCEIRO	QUEM SÃO
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 PT2020, Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) ou FIS.

PARCEIRO	QUEM SÃO
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 Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).
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 PRR.
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.

As relações comerciais entre o Banco Montepio e as EESS permitem a continuação dos protocolos comerciais que fazem a diferença na sociedade e na atividade destas instituições

Dos protocolos disponíveis, destacam-se os **11 protocolos com as estruturas representativas da Economia Social e Solidária:**

A Casa do Professor; a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS); a Confederação Portuguesa das Colectividades de Cultura, Recreio e Desporto (CPCCRD), a Diocese do Algarve; a Diocese do Porto; a Federação Nacional das Associações Juvenis (FNAJ); a Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social (Fenacerci); a Federação Nacional do Voluntariado em Saúde (FNVS); a Liga dos Bombeiros Portugueses; a Rede de Universidades da Terceira Idade (RUTIS) e a União das Misericórdias Portuguesas (UMP).

Não obstante a continuidade da pandemia, as EESS realizaram vários eventos ao longo de 2021. Face às regras e restrições existentes, as instituições apostaram maioritariamente no formato digital e, pontualmente, realizaram eventos em formato híbrido e/ou presencial. Independentemente do contexto vivido, o Banco Montepio manteve-se ao lado das EESS. Nesse âmbito destacam-se alguns dos projetos e iniciativas realizados durante 2021:

PROJETOS E INICIATIVAS	O QUE SÃO
E-Social	Plataforma de comunicação 360º do Banco Montepio, direcionada a todos os *Stakeholders* do Setor Social. Com a missão de dinamizar e divulgar esta área e os seus participantes nas mais variadas formas de atuação, as redes sociais Instagram e Facebook (@montepioesocial) do E-Social funcionam 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;
#TodosJuntos	Iniciativa de solidariedade social, lançada por dez bancos do sistema financeiro português, onde está incluído o Banco Montepio. A campanha solidária #TodosJuntos, que decorreu de 19 de maio a 15 de junho de 2021, angariou 2,5 milhões de euros para apoio alimentar às Famílias mais desprotegidas, no contexto da pandemia Covid-19, através de intermédio de EESS de todo o País. O montante total angariado permitiu a aquisição de alimentos básicos (como, por exemplo, leite, cereais, arroz, azeite, feijão, massa e atum) e 20% do valor total angariado foi destinado à aquisição de medicamentos urgentes;
Campanha Pirilampo Mágico 2021	Uma das maiores e mais antigas campanhas de solidariedade social em Portugal com impactos sociais positivos. O Banco Montepio apoiou a campanha, que decorreu de 15 de outubro a 7 de novembro de 2021, através da atribuição de um donativo e da aquisição de um Pirilampo por Trabalhador, o que equivaleu à aquisição de 3 150 Pirilampos. O apoio do Banco Montepio a esta causa, desde 2017, simboliza a inclusão, a união e a esperança na vida de todos nós;

XIV Festa da Solidariedade Açores 2021	Um marco na história da CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e das suas associadas, que decorreu de 6 a 9 de outubro de 2021 nos Açores. Enquanto Banco da Economia Social e Solidária, o Banco Montepio associou-se novamente à Festa, que já vai na 14.ª edição, e que tem como objetivo juntar as instituições de solidariedade do país para que seja possível confraternizar, trocar ideias, divulgar iniciativas e mostrar as boas práticas no apoio social, cultural e recreativo;
PROJETOS E INICIATIVAS	**O QUE SÃO**
JAP Social Innovation Camp by Banco Montepio	Concurso organizado pela Junior Achievment Portugal e pelo Banco Montepio, que decorreu de 2 a 26 de novembro de 2021. Nesta iniciativa focada na sustentabilidade ambiental e social, o Banco Montepio desafiou os jovens participantes a desenvolverem projetos de cariz ambiental e social, no contexto dos ODS, nas áreas da Economia Social, do Consumo Responsável e da Igualdade de Oportunidades. O evento final, que decorreu nos dias 25 e 26 de novembro de 2021, contou com uma experiência online de aprendizagem que combinou momentos de aprendizagem teórica, de trabalho prático, de mentoria e outras dinâmicas. Este projeto pretendeu dar aos alunos do ensino secundário as ferramentas para desenharem, num curto espaço de tempo, projetos que tivessem impacto na sua comunidade (concelho ou distrito da sua escola) e que respondessem a problemas por eles identificados;
Bolsas Sociais EPIS	Iniciativa com cobertura nacional, que contou com a sua 11.ª Edição, à qual se podem candidatar todas as escolas e alunos de Portugal. Em 2021, as Bolsas contaram com a criação da Categoria Banco Montepio (nos ensinos secundário e superior), o que permitiu a atribuição de 6 Bolsas de Estudo (3 para alunos do ensino secundário e 3 para alunos do ensino superior);
Pinheiro Bombeiro	Uma iniciativa que permitiu ao Banco Montepio apoiar os bombeiros voluntários portugueses, mas também decorar a sua rede de balcões com uma árvore de Natal autêntica, sustentável e solidária;
1.ª Feira Digital Social	Uma iniciativa organizada pela NERSANT - Associação Empresarial da Região de Santarém que decorreu durante o mês de março de 2021 e contou com o apoio e participação do Banco Montepio. Dirigida ao setor da Economia Social e Solidária, a Feira Social Digital teve como principal objetivo dar a conhecer as instituições e as suas valências, bem como produtos e serviços das Empresas associadas a este setor de atividade. Esta iniciativa permitiu, ainda, ao Banco Montepio dinamizar três sessões ligadas às áreas da Economia Social, do empreendedorismo social, e também da sustentabilidade.

APOIO AO SETOR PÚBLICO

As administrações públicas e a totalidade do setor empresarial de capitais total ou maioritariamente públicos são as entidades que constituem o Setor Público, o qual o Banco Montepio considera parte fundamental para criar valor na economia portuguesa.
O Setor Público é uma área acompanhada pela DCESSP, que dispõe de uma equipa experiente e detentora de um conhecimento específico, sob o compromisso de estar ao lado de quem tem a missão de assegurar os interesses da comunidade. O Banco Montepio deu continuidade ao acompanhamento deste segmento, em particular na análise de propostas de crédito respeitantes a concursos públicos, tendo neste domínio sido concretizadas adjudicações ao Banco Montepio e propostas de envolvimento global que resultam da estratégia de fidelização de Clientes através de produtos e serviços do dia-a-dia.

APOIO AO EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO SOCIAL

Depois de um ano em que foi necessário os empreendedores e as Empresas reavaliarem e, em alguns casos, alterarem a sua forma de atuação, o Banco Montepio continuou a ajudar a diminuir o impacto negativo causado pela pandemia de Covid-19 e a estimular o empreendedorismo e a inovação social em Portugal.

O papel do Banco Montepio em 2021 manifestou-se através da disponibilização de linhas de financiamento a projetos sustentáveis, mas também com a continuidade de parcerias que permitem promover a igualdade de oportunidades e uma sociedade mais inclusiva e próxima.

INOVAÇÃO SOCIAL

Enquanto parceiro do Empreendedorismo Social, o Banco Montepio participa ativamente em várias dinâmicas de ideias, projetos e negócios de base tecnológica e inovadora.

DESTACAM-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 disponibiliza 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 2021:

54 Alunos Code Academy financiados

292.370 euros de financiamento Code Academy

❑ Banco Montepio Acredita Portugal

Maior concurso de empreendedorismo de Portugal e o segundo maior a nível mundial, promovido pelo Banco Montepio e pela organização sem fins lucrativos Acredita Portugal.

Ao longo dos cinco anos de parceria, anos que englobam da 7ª à 11ª edição do concurso, verificaram se os seguintes resultados:

56 063 CANDIDATURAS ao concurso Banco Montepio Acredita Portugal, dos quais 10 620 projetos foram submetidos à 11ª edição da iniciativa, a decorrer entre 2020 e 2021. Para além da categoria de Empreendedorismo Social (Prémio Empreendedorismo Social, apoiado pelo Banco Montepio), o concurso recebeu candidaturas com foco na área de Tecnologia (Prémio K.Tech), Inovação ligada à Água (Prémio H2O Inovação by Águas de Gaia), Mobilidade (Prémio Brisa Mobilidade) e criação de *smart cities* (Prémio Gaia 3C: Construção Circular da Cidade), e ainda, projetos ao abrigo da categoria geral do Concurso Banco Montepio Acredita Portugal.

8 252 CANDIDATURAS à categoria de Empreendedorismo Social, das quais 1 666 correspondem à 11ª edição. Esta continua a ser a categoria que recebe o maior número de candidaturas.

O BANCO MONTEPIO ENQUANTO INVESTIDOR SOCIAL

O Banco Montepio 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, das quais se destacam as seguintes:

INVESTIMENTO SOCIAL

PROJETOS DE IMPACTO, uma iniciativa conjunta do Banco Montepio e da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que visa promover a dinamização do investimento social através de investimento em 9 projetos - 2 **Títulos de Impacto** (TIS) e 7 **Parcerias Para o Impacto** (PPI) - dois instrumentos financeiros da Estrutura de Missão Portugal Inovação Social (EMPIS), que representem respostas inovadoras aos desafios da sociedade contemporânea e permitem combater as várias formas de exclusão social.

Os TIS

Têm como objetivo financiar, através de um mecanismo de contratualização e pagamento por resultados, projetos inovadores em áreas prioritárias de política pública, nos domínios do emprego, proteção social, educação, saúde, justiça e inclusão digital. Nesta área, o apoio foi conquistado pelos projetos:

➔ **Ubbu** (escola de programação para crianças);

➔ **Gamezone Lisboa** (solução para combater o défice de competências de português e matemática), implementado pela Spot Games.

As PPI

Financiam a criação, desenvolvimento ou crescimento de projetos de inovação social, em conjunto com investidores sociais. Nesta categoria, foram apoiados os projetos:

- O Mundo é o meu Bairro (inclusão num bairro social);
- WeGuide (apoio a doentes oncológicos);
- 55+ (trabalho para pessoas com mais de 55 anos);
- Skoola (música para inclusão social);
- Impulso (criação de micro-negócios);
- Robot Pepe (ferramenta terapêutica para envelhecimento ativo);
- Na minha praceta (projeto de regeneração de três bairros de Marvila).

PROJECTO FAMÍLIA®, programa de apoio às Famílias com crianças e jovens em risco com vista à preservação familiar. Com o apoio do Banco Montepio e da Fundação Calouste Gulbenkian, financiadores do projeto gerido pela MAZE, e implementado pelo Movimento de Defesa da Vida, 180 crianças e jovens do Porto e Vila Nova de Gaia em risco de serem institucionalizados foram acompanhados entre julho de 2017 e outubro de 2020. Os resultados do projeto foram apresentados em 2021, com um sucesso em 91% dos casos acompanhados, o que significa que 163 das 180 crianças e jovens em risco permaneceram em seio familiar, mais 55 crianças do que o inicialmente acordado com os investidores, ao abrigo do TIS. Com o investimento e monitorização através do TIS, a taxa de sucesso do Projeto Família® passou de 70% para 91%;

CENTRO DE INOVAÇÃO SOCIAL DA FUNDAÇÃO EUGÉNIO DE ALMEIDA um projeto de PPI. Localizado em Évora, este 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. Depois do coinvestimento efetuado pelo Banco Montepio entre os anos de 2018 e 2020, o Centro de Inovação Social contou com a participação ativa do Banco como orador de iniciativas, júri de projetos, bem como a criação de relações de mentoria entre os Trabalhadores do Banco Montepio e as equipas dos projetos incubados no CIS.

O Banco Montepio enquanto **Parceiro da Inovação Social** apoia 5 projetos e espaços destinados à promoção do empreendedorismo, em Portugal:

PROJETOS/ESPAÇOS	O QUE SÃO
acredita INCUBAÇÃO	Localizada em Vila Nova de Gaia, é um projeto de incubação destinado a disponibilizar suporte e ferramentas a empreendedores nas áreas das indústrias criativas, do empreendedorismo tecnológico e da Economia Social;
RP REDE DO PROGRESSO	Uma organização sem fins lucrativos com o objetivo de promover o bem-estar social e o desenvolvimento nas áreas de empreendedorismo e ação social;
CASA DO IMPACTO SANTA CASA	Criada pela SCML, é a Casa da nova geração de empreendedores, que acredita em modelos de negócio sustentáveis capazes de criar impacto social e ambiental. O Banco Montepio, enquanto único banco parceiro, faz parte do Conselho de Curadores do projeto Casa do Impacto, uma referência da Inovação Social em Portugal
IRIS INCUBADORA REGIONAL DE INOVAÇÃO SOCIAL	Situada em Amarante e no Porto, 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	Um projeto do Centro Social Nossa Senhora da Graça que visa promover o empreendedorismo e a inovação social no distrito de Beja.

APOIO AO MICROCRÉDITO

A continuação da pandemia de Covid-19 fez com que negócios tradicionais tivessem a necessidade de se transformar e desenvolver em novos formatos. Foram vários os cenários instalados no mercado de trabalho e, de forma a promover o crescimento sustentado em

Portugal. O Banco Montepio, que dispõe de uma equipa de gestores especializados de âmbito nacional na área de Microcrédito, disponibilizou os seguintes produtos nesta vertente:

PRODUTOS ÂNCORA

- **Linha de Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego (LAECPE)**

  Composta por duas linhas de crédito distintas (MicroInvest e Invest+) para diferentes montantes, destina-se a desempregados inscritos nos centros de emprego, com capacidade e disponibilidade para o trabalho. 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;

- **Solução E.mpreendedor**

  Solução do Banco Montepio para novos negócios com menos de 2 anos que apresenta uma seleção de produtos e ser<viços integrados para dar o rumo certo ao negócio;

- **Solução E.mpresário**

  Solução que apoia Empresas em fase de crescimento, apresenta uma seleção de produtos e serviços integrados para dar o rumo certo ao negócio;

- **Microcrédito (Linha Própria)**

  Instrumento privilegiado de inserção social daqueles que, tendo capacidade empreendedora, apresentam dificuldades acrescidas no acesso ao crédito e ao mercado de trabalho.

O Banco Montepio disponibiliza ainda acesso a um conjunto de 27 protocolos e parcerias com entidades de âmbito nacional, distrital ou local, que se distinguem pela experiência no domínio do empreendedorismo social e linhas protocoladas de financiamento .

Além dos protocolos mencionados anteriormente, o Banco Montepio estabeleceu em 2021 um protocolo de colaboração com o Consórcio entre a Universidade da Beira Interior (UBI) e a Universidade de Coimbra (UC), no âmbito

do projeto "The Role of Microcredit in Promoting Financial and Social Inclusion", financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). O consórcio não só efetua um estudo do impacto do microcrédito em Portugal, como pretende estimular a interdisciplinaridade entre as áreas académicas e a cooperação entre academia e a sociedade, visando, assim, o impacto e a inovação social.

No que se refere a financiamento no âmbito do Microcrédito, o Banco Montepio apoiou em 2021:

Além do apoio financeiro através das áreas do empreendedorismo e do microcrédito, o Banco Montepio participou em eventos, de forma a contribuir para a mudança positiva daqueles que assistiram, dos quais são exemplo o "Mercado de Financiamento", organizado pela NERSANT; as "Oportunidades ligadas aos apoios, financiamento e entrada na Europa" e "Speed Meeting Mentores", organizados pela Acredita Portugal e pelo Turismo de Portugal no âmbito do Programa Aceler@Tech; e o Ciclo de Conversas online, no âmbito dos 10 anos de execução do SOU MAIS - Programa Nacional de Microcrédito.

Banco Montepio enquanto líder de mercado no SOU MAIS - Programa Nacional de Microcrédito

O **SOU MAIS - Programa Nacional de Microcrédito** é uma medida que consiste no apoio a projetos de criação de Empresas, promovidos não só por pessoas que tenham especiais dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, mas também por microentidades e cooperativas até 10 trabalhadores, que apresentem projetos viáveis com criação líquida de postos de trabalho, em especial na área da Economia Social.

Com o principal objetivo de dar continuidade à afirmação do Banco Montepio enquanto instituição de referência nas áreas da Economia Social, do Microcrédito, do Empreendedorismo Social e da Inovação Social, dando igualmente o seu contributo na criação de projetos sustentáveis do ponto de vista financeiro, o Banco Montepio participa no SOU MAIS - Programa Nacional de Microcrédito desde 2011.

Esta medida visa a facilitação do acesso ao crédito, através da tipologia MicroInvest, pertencente à LAECPE, para projetos com investimento e financiamento de pequeno montante (até 20.000 euros), e a prestação de apoio técnico à criação e consolidação de projetos.

O Relatório de Atividade de 2020 do SOU MAIS, que foi divulgado pela CASES - Cooperativa António Sérgio para a Economia Social em 2021, revela que o Banco Montepio foi a instituição financeira que mais se destacou no Programa Nacional de Microcrédito Sou Mais, com uma percentagem de 34,51% (4 624 743 euros) do total do financiamento (13 400 723 euros) concedido entre 2011 e 2020.

INOVAÇÃO E QUALIDADE

O Banco Montepio, cujo ADN assenta em princípios ESG, tem tido a capacidade de se transformar para responder à evolução da sociedade. No ano de 2021 deu continuidade à automação e reengenharia dos processos, avançou na analítica avançada com o arranque da nova plataforma de dados para suporte a processos *data-driven*, implementou modelos mais avançados de cibersegurança e acelerou a implementação de modelos de arquitetura *cloud native*.

Ao longo de 2021 o Banco Montepio desenvolveu um conjunto de iniciativas que visam melhorar a experiência dos Clientes e aumentar a sua eficiência e eficácia na interação com o Banco, ao mesmo tempo que contribuem para uma maior sustentabilidade do meio ambiente. Entre essas iniciativas, destacaram-se:

- A migração de Clientes que tinham o correio físico como método de comunicação preferencial para o correio digital, e que permitiu reduzir em 81% o número de comunicações em papel, a descontinuação do cartão matriz (físico);
- O desenvolvimento da App APPré-pago para consulta de saldos e movimentos de cartões pré-pagos do Banco, possibilitando aos seus titulares aceder à informação sem necessidade de se descolar a uma Caixa Multibanco.

Em 2021, a **M.A.R.I.A. (Montepio's Automated Real-time Interaction Assistant)** continuou progressivamente a alargar a capacidade de atendimento e a capacidade de compreensão das intenções dos Clientes permitindo uma melhor execução do contacto e possibilitando ao Cliente uma experiência mais empática e personalizada, contribuindo para o aumento gradual da confiança.

A M.A.R.I.A. começou por efetuar a ativação de Cartões (débito e crédito), passando rapidamente para a receção de ordens para consultas de saldos e movimentos (contas e cartões), transferências entre contas montepio, transferências interbancárias e transferências imediatas. No final de 2021 a M.A.R.I.A. registou um score de grau de satisfação de serviço ao Cliente de 82%, ligeiramente superior com o observado no final de 2020.

O Banco Montepio lançou a **APProva,** uma nova aplicação de autenticação forte que aumenta ainda mais a segurança nas transações online. Esta aplicação tem a vantagem de ser autónoma dos atuais canais digitais e está disponível nas *stores* - iOS e Android - para download gratuito. Todos os pagamentos online que peçam autenticação forte têm de ser aprovados através da aplicação APProva, em substituição do SMS 3D Secure. A APProva substitui o uso do Cartão Matriz e do SMS *Code*, quer para validar as transações no serviço Montepio24, quer para fazer a autenticação neste serviço de 90 em 90 dias. A pensar nas transações que necessitam de duas ou mais autorizações, a APProva está preparada para suportar vários dispositivos e utilizadores.

Em maio de 2021, o Banco Montepio lançou uma nova funcionalidade multicanal, flexível, simples e disponível a qualquer hora, para pedido de Crédito Pessoal. No seguimento do **Crédito Pessoal 100% online,** lançado em 2019, para Clientes elegíveis e até ao montante máximo de 5 500 euros, foi desenvolvida uma nova funcionalidade que permite, de forma rápida e online, que qualquer Cliente possa efetuar um pedido de Crédito Pessoal, de acordo com qualquer finalidade ou montante e obter uma decisão, sem deslocação a um balcão do Banco Montepio. Tratou-se de mais um passo para ajudar a simplificar a vida do Clientes e a sua relação com o Banco Montepio, complementado com o lançamento da campanha multimeios de Crédito Pessoal "pouco pio" que promove o apoio às Famílias na concretização dos seus projetos pessoais, sejam eles quais forem.

Em 2021, foram disponibilizados dois simuladores de crédito para Empresas a somar aos dois já disponibilizados na segunda metade de 2020. Deste modo, aos simuladores anteriores - Linha de Apoio à Economia COVID-19 - Micro e Pequenas Empresas (08.2020) e Linha de Apoio Setor Social COVID 19 (11.2020), juntou-se a Linha de Apoio à Economia COVID-19 - Agências de Viagens e Operadores Turísticos (03.2021) e a Linha de Apoio à Economia COVID-19 - Médias e Grandes Empresas do Turismo (05.2021).

Tratam-se de simuladores acessíveis a partir do site público do Banco Montepio, disponíveis a Clientes e não Clientes, e constituem fator diferenciador atendendo à inexistência de simuladores idênticos nos demais *players* do setor bancário. São simuladores de fácil experiência digital que apresentam resumo da linha e dispõem de comparador para compreensão do impacto das diversas variáveis no plano de prestações, podendo, os Clientes e não Clientes, no final pedirem um contacto sobre o plano pretendido.

Com estes simuladores, o Banco Montepio revelou apoiar socialmente os Clientes e não Clientes num contexto de pandemia de Covid-19, quer por via da proteção individual dos utilizadores que podem explorar pelo site o plano de pagamentos que mais se ajusta à sua realidade, que, de outro modo, teriam de se deslocar a um balcão, quer pelo facto de terem acesso rápido à informação de cada uma das linhas de crédito e dar os primeiros passos no sentido da concretização do pedido de crédito.

As linhas disponíveis nestes simuladores são de carácter abrangente, incluindo alguns dos setores mais afetados pela pandemia de Covid-19 para os quais o Estado disponibilizou linhas de apoio com Garantia Mútua, incluindo Micro e Pequenas Empresas, Setor Social, Agências de Viagens e Operadores Turísticos bem como Médias e Grandes Empresas do Turismo, sendo que a linha das Agências de Viagens e Operadores Turísticos, para além das Empresas visou o apoio aos Particulares, uma vez que tinha a finalidade muito específica de restituir os valores pagos por viagens não realizadas ou canceladas aos consumidores finais.

GESTORES DE CLIENTE

A rede de gestores de Cliente do Banco Montepio totalizava **474 em 31 de dezembro de 2021,** evidenciando uma redução de 25 gestores face a 31 de dezembro de 2020, relacionada com o ajustamento do modelo de distribuição e reorganização da Rede Comercial, procurando atualizar o modelo de serviço e aumentar a eficiência.

Em 31 de dezembro de 2021 a distribuição dos gestores por segmento contemplava **176 gestores** afetos a Pequenos Negócios, **49** a Pequenas e Médias Empresas com volume de negócios (VN) inferior a 20 milhões de euros, **40** a Institucionais e Economia Social e **30** a Grandes Empresas (com VN igual ou superior a 20 milhões de euros).

O Banco Montepio continua a oferecer um serviço personalizado e de proximidade com o Cliente, fatores que o caracterizam.

N.º de Gestores por Segmento

	2019	2020	2021	Var. 2021/2020	
				Valor	%
Banca de Retalho	**428**	**428**	**404**	**(24)**	**(5,6)**
Particulares	200	184	179	(5)	(2,7)
Pequenos Negócios	183	191	176	(15)	(7,9)
Empresas [a)]	45	53	49	(4)	(7,5)
Economia Social	**29**	**38**	**40**	**2**	**5,3**
Institucionais e Economia Social [b)]	29	38	40	2	5,3
Banca de Empresas	**34**	**33**	**30**	**(3)**	**(9,1)**
Empresas [c)]	34	33	30	(3)	(9,1)
Total de gestores	**491**	**499**	**474**	**(25)**	**(5,0)**

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.

CAMPANHA DE NATAL

O Banco Montepio apoiou o Pinheiro Bombeiro e juntou-se à Cais Recicla e à Cercica para celebrar um Natal sustentável e solidário. Os balcões e edifícios centrais foram decorados com árvores de Natal Pinheiro Bombeiro. Ao apoiar esta iniciativa, o Banco Montepio contribuiu para uma tripla missão desta causa: dar uma segunda vida a pinheiros que têm de ser retirados do seu ambiente natural; ajudar a manter as florestas limpas e prevenir incêndios; e apoiar os Bombeiros Voluntários Portugueses. O Pinheiro Bombeiro simboliza muito daquilo que é a génese do Banco Montepio: autenticidade, sustentabilidade e solidariedade.

NOVOS PROJETOS

LINHA DE COMUNICAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade faz parte do Banco Montepio por princípio e desde o princípio. Chama-se compromisso. E o do Banco Montepio é com a sociedade, com o ser humano e com o planeta. Em 177 anos, o Banco Montepio investiu muito na área da Economia Social, mas o impacto na sociedade não é quantificável e o retorno está muito para além dos números.

Assim, no sentido de identificar iniciativas, produtos e serviços do Banco Montepio que contribuam pelo menos para uma das dimensões da sustentabilidade – Social, Económica e Ambiental – o Banco criou o selo "Princípio Sustentável" construído de linhas que metaforicamente unem a dimensão da terra e a dimensão humana. Linhas que representam as papilas da pele, numa impressão digital única que o Banco Montepio quer deixar no futuro, ao mesmo tempo que reduz o impacto da sua pegada ecológica.

Selo verde - Ambiental

O verde é a cor da natureza viva. Está associada ao crescimento, à renovação e à plenitude. Está igualmente associada aos movimentos ecológicos e de preservação do meio ambiente, representando liberdade e esperança num mundo e futuro melhor.

Selo amarelo - Social

O amarelo é a cor ligada à prosperidade.

Está associada à nossa génese social, com um património de quase dois séculos de serviço à comunidade, de que resultam acrescidas responsabilidades sociais e em matéria de desenvolvimento sustentável.

Selo azul - Governance

Marca o compromisso em adotar as melhores práticas internacionais e os padrões éticos.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A gestão das reclamações é da competência do Gabinete do Cliente e Qualidade, cuja missão é 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.

Em 2021 registou-se uma diminuição de 16,8% no número de reclamações apresentadas, em parte influenciada pelo acréscimo registado em 2020, para o qual muito contribuiu a situação de pandemia de Covid 19, tendo-se registado, então, reclamações relacionadas com diversas temáticas, como o crédito, a utilização de canais à distância e o condicionamento do atendimento nos Balcões.

As reclamações apresentadas no Livro de Reclamações e no Livro de Reclamações Eletrónico registaram uma redução de 12,1%, enquanto as reclamações apresentadas diretamente junto do Banco de Portugal aumentaram 7,5% face a 2020.

Indicadores sobre Reclamações

	2019	2020	2021	Var. 2021/2020	
				Valor	%
Total de Reclamações	**5 685**	**6 779**	**5 641**	**(1 138)**	**(16,8)**
Das quais:					
Banco de Portugal	306	279	300	21	7,5
Livro de Reclamações e Livro de Reclamações Eletrónico	745	970	853	(117)	(12,1)

Nota: Reclamações referentes ao Banco Montepio.

Em relação ao prazo de resposta registado em 2021, 58% das novas reclamações foram respondidas num prazo igual ou inferior a 5 dias úteis e 94% até 30 dias úteis. O prazo médio de resposta total situou-se em 9 dias úteis representando uma diminuição de 6 dias úteis face a 2020.

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 16 e 12 dias úteis, respetivamente. De relevar que, o prazo legal de resposta a estas reclamações é de 20 dias úteis (se apresentadas junto do Banco de Portugal) e 15 dias úteis (se apresentadas no Livro de Reclamações e no Livro de Reclamações Eletrónico).

No Banco Montepio, as reclamações são encaradas como uma oportunidade de melhoria da qualidade de serviço prestado, pelo que, o Gabinete do Cliente e Qualidade promove, de forma continuada, recomendações e alertas, no sentido da eliminação das causas das reclamações apresentadas.

12

SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA

Alinhar a oferta seguradora com um mundo em mudança

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			milhares de euros
	2019	2020	2021
VALOR ECONÓMICO GERADO	**210 313**	**215 556**	**214 380**
Receitas - Prémios de seguro direto	210 313	215 556	214 380
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**64 306**	**65 088**	**65 938**
Custos Operacionais - Fornecedores	14 238	14 776	16 435
Salários e benefícios de trabalhadores	21 757	23 341	23 626
Mediadores Comissões	25 870	24 673	23 759
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	2 272	2 249	2 041
Donativos e outros investimentos na comunidade	169	49	77
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**146 007**	**150 468**	**148 442**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	146 007	150 468	148 442

PRINCIPAIS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS

Em 2021, a Lusitania manteve como prioridades o reforço das alianças com a rede de mediação e o fortalecimento das parcerias, bem como o desenvolvimento da atividade no canal bancário.

Evolução dos Prémios de Seguro Direto	2020	2021	Variação
Acidentes e Doença	80 193	83 979	4,7%
Incêndio e outros danos	43 266	41 330	-4,5%
Automóvel	76 376	73 202	-4,2%
Transportes	2 554	2 506	-1,9%
Responsabilidade civil geral	5 425	5 758	6,1%
Diversos	7 752	7 605	-1,9%
TOTAL	**215 566**	**214 380**	**-0,6%**

(em milhares de euros)

PRODUTOS E SERVIÇOS FOCADOS NAS NECESSIDADES DOS CLIENTES

Só entendendo as reais necessidades dos Clientes é que as empresas podem continuar a operar num mercado cada vez mais concorrencial. É com esta visão que procuramos a cada momento disponibilizar aos nossos clientes e parceiros uma ampla oferta de produtos nos vários ramos onde

atuamos e, sempre que necessário, introduzir novos produtos no mercado.
O ano de 2021 voltou a ser um ano muito marcado pela pandemia da Covid-19, e pelas consequências económicas que dai advieram. Foi nesse intuito que a Lusitania disponibilizou ao mercado um novo produto Automóvel, o Auto 21. Este produto caracteriza-se por ser um seguro Automóvel simplificado e reduzido ao que os Clientes mais procuram, com um prémio de seguro o mais baixo possível, indo de encontro aos Clientes que procuram apenas um seguro de responsabilidade civil obrigatória.
Na área de saúde a Lusitania continuou a promover o Seguro Montepio Saúde, lançado em finais de 2020. Trata-se de um Seguro de Saúde exclusivo para os associados do Montepio Geral - Associação Mutualista. Um seguro complementar ao cartão Saúde que já era oferecido a todos os associados.
Ainda no decorrer de 2021, e em resposta à situação pandémica causada pela Covid-19, a Lusitania manteve condições especiais de subscrição do Seguro de Voluntariado
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 trabalhadores
Seguros Automóvel	Seguros para o Setor Marítimo
Seguros Empresário Individual	Seguro de Responsabilidade Ambiental

OFERTA SUSTENTÁVEL

No âmbito da **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 habitação.

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO E ATIVIDADE
Seguro Voluntariado	▪ Seguro de Responsabilidade Civil que protege os trabalhadores voluntários de eventuais riscos durante a atividade de voluntariado. Este seguro tem duas modalidades - permanente ou temporário - para proteção dos trabalhadores 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

Ainda que com menor expressão face a 2020, o contexto pandémico continuou a afetar o ano de 2021 e a condicionar a relação com os nossos Parceiros de Negócio. As restrições existentes continuaram a impactar negativamente na situação económica das famílias, com repercussões em todos os setores de atividade e, naturalmente, também, no setor segurador. Atentos a estas condicionantes e sempre com foco nos nossos Clientes e Parceiros de Negócio, continuámos a desafiar-nos na forma de trabalhar e de interagir, privilegiando os meios digitais como meio de comunicação. Mantivemos ou melhorámos processos, tornando-os mais ágeis e flexíveis, mais adequados ao contexto existente.

PROXIMIDADE

REDE DE MEDIADORES DE NORTE A SUL DO PAÍS

2 738
Mediadores no final de 2021

24
Balcões

70
Lojas de Agentes de Representação

Com o objetivo de estar mais próximo dos Clientes, foi inaugurado um novo espaço nas Amoreiras, com um novo conceito de Loja, que inovou o formato de atendimento tradicional, proporcionando toda uma nova experiência interativa.

Por outro lado, continuaram a fazer-se sentir os efeitos da Nova Diretiva de Seguros de 2019, cujas condicionantes legais acabam por excluir da atividade seguradora cada vez mais mediadores, refletindo-se também no número de mediadores a trabalhar com a Lusitania, que continuou a decrescer em 2021.

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 2021 geriu 781 reclamações (622 relacionadas com a marca Lusitania e 159 relativas à marca N Seguros), que chegaram através dos diversos canais de receção. Verificou-se uma preferência na apresentação das reclamações diretamente à Companhia, à semelhança do ano de 2020.

Adicionalmente e como indicado no nosso relatório anual de Reclamações, foram respondidos mais 29 pedidos de informação adicional da ASF (24 da marca Lusitania e 5 da marca N Seguros), o que perfaz um total de 810 processos geridos.

781
Reclamações em 2021
(-19% face a 2020)

99%
Taxa de encerramento

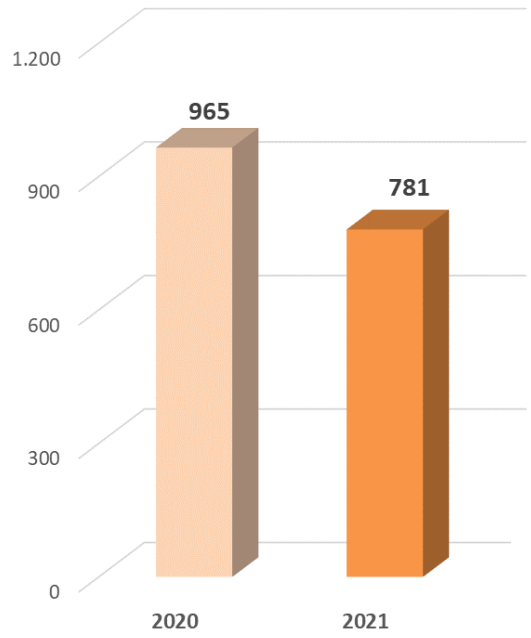
5 dias
Tempo médio de resposta a reclamações

0,09%
Peso das reclamações no total de apólices em vigor

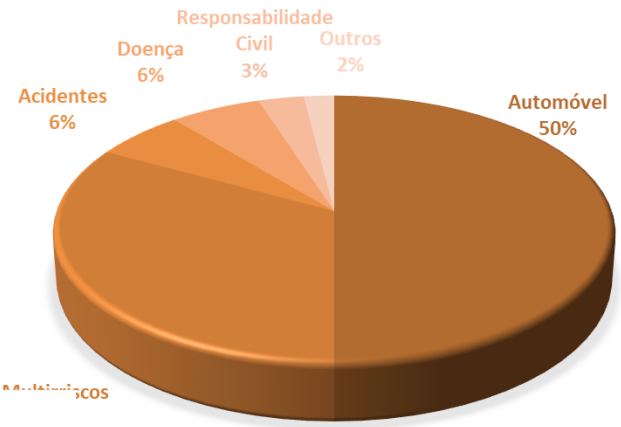
Em 2021, a maioria das reclamações estavam relacionadas com o seguro automóvel (50%), seguido do Multirriscos (33%). Em termos de tipologia, o sinistro foi o que originou o maior número de reclamações (53%), seguido da comercialização.

***MARCAS EM ANÁLISE:** LUSITANIA Seguros juntos; SEGUROS

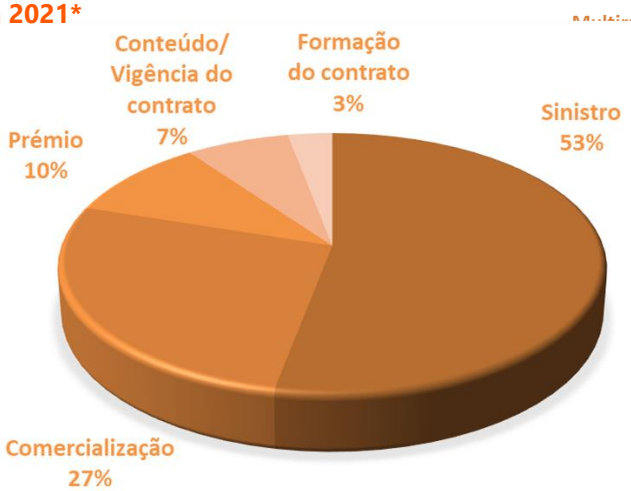
Evolução do número de reclamações*



Reclamações por modalidade em 2021



Reclamações por tipologia em 2021*



13

SUSTENTABILIDADE NA LUSITANIA VIDA

A seguradora número um com capital cem por cento nacional

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**60 875**	**49 263**	**70 800**
Receitas - Prémios de seguro direto	60 875	49 263	70 800
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**6 787**	**7 453**	**5 228**
Custos Operacionais - Fornecedores	1 235	1 935	1 440
Salários e benefícios de trabalhadores	2 528	2 607	2 742
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	1 320	800	.
Pagamentos ao Estado - Governo	1 695	2 101	1 044
Donativos e outros investimentos na comunidade	8	9	1
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**54 088**	**41 811**	**65 572**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	54 088	41 811	65 572

EXERCÍCIO DE 2021

O exercício de 2021 continuou marcado pelas sucessivas vagas da crise sanitária mundial, conhecida por Covid-19, com impacto na atividade económica e no funcionamento das empresas, mas com um efeito positivo no aumento da taxa de poupança das famílias tendo a banca atingido valores de depósitos elevados, não obstante as taxas de juro passivas se manterem praticamente a rondar 0%.

Em sintonia com o mercado, a Lusitania Vida obteve, no exercício de 2021, a maior produção de sempre, no total de 338,7 milhões de euros, correspondente a uma taxa de crescimento de 57,9% comparativamente com o exercício anterior, situando-se no 10º lugar do ranking de produção das seguradoras a exercer a atividade em Portugal e no 6º lugar do ranking das seguradoras de Vida.

A Lusitania Vida permanece como a maior seguradora de vida a operar em Portugal de capital inteiramente nacional e o seu plano de proteção em resseguro continua garantido pelos principais resseguradores Europeus, liderados pela SuisseRe.

O ativo total da Companhia ultrapassou os 1 133 milhões de euros, tendo o resultado líquido do exercício atingido 5 459 milhares de euros, valores que evidenciam 35 anos de crescimento sustentado com base numa imagem pública de rigor e seriedade e, sobretudo, de confiança dos seus segurados, mediadores e demais parceiros.

338,7
Milhões de euros
Produção de seguro direto

6.º lugar
Ranking de produção Ramo Vida

PRINCIPAIS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS

A quantidade de apólices em vigor no final do ano de 2021 era de 84 662 contratos de seguro e de 36 987 contratos de investimento.

A Lusitania Vida apresenta um portfolio 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.

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.

O **Lusitania Poupança Reforma PPR** foi considerado em quatro anos consecutivos, "Escolha Acertada" pela DECO Proteste na classe dos PPRs com capital garantido.

ESCOLHA ACERTADA
DECO PROTESTE
LUSITANIAVIDA
Grupo Montepio

PARCERIAS

1 817
Mediadores com contrato

915
Mediadores no ativo

GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

Em 2021 foram apresentadas à Companhia 37 reclamações, mais 54% que no ano anterior, sendo 19 de resolução favorável à Companhia e 18 favorável ou parcialmente favorável ao reclamante. Todas elas foram resolvidas.

37
Reclamações em 2021
(+54% face a 2020)

5 dias
Tempo médio de resposta a reclamações

21,6%
Reclamações com sinistros

14

SUSTENTABILIDADE NA FUTURO

Há mais de 30 anos a complementar a reforma de milhares de portugueses

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**7 810**	**8 104**	**9 770**
Receitas	7 810	8 104	9 770
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**6 716**	**6 872**	**8 510**
Custos Operacionais - Fornecedores	4 659	4 843	6 283
Salários e benefícios de trabalhadores	1 922	1 954	2 173
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	10	16	12
Donativos e outros investimentos na comunidade	125	59	42
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**1 094**	**1 232**	**1 260**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	1 094	1 232	1 260

PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

Procurando alinhar-se progressivamente com os Regulamento 2019/2088 e 2020/852 relativos à sustentabilidade nos serviços financeiros, e igualmente em consonância com os princípios de sustentabilidade constantes do novo Regime Jurídico dos Fundos de Pensões, publicado pela Lei 27/2020, de 23 de julho, a Futuro definiu no início de 2021 a sua Política ESG (Sustentabilidade Ambiental, Social e de Governação), com vista a adotar progressivamente os fatores de sustentabilidade na gestão dos ativos das carteiras dos diversos fundos sob sua gestão.

Igualmente foi definida uma Política de Envolvimento, que define os princípios a observar no acompanhamento da gestão e evolução das empresas em que se realizam investimentos.

O site da Futuro passou, entretanto, a conter um separador próprio para divulgação dos princípios seguidos no âmbito da sustentabilidade.

No âmbito da Política de Remuneração, todos os trabalhadores são incentivados a interiorizar e prosseguir na empresa a adoção de atitudes e práticas alinhadas com a defesa dos fatores de sustentabilidade.

Sistema Integrado de Gestão da Futuro

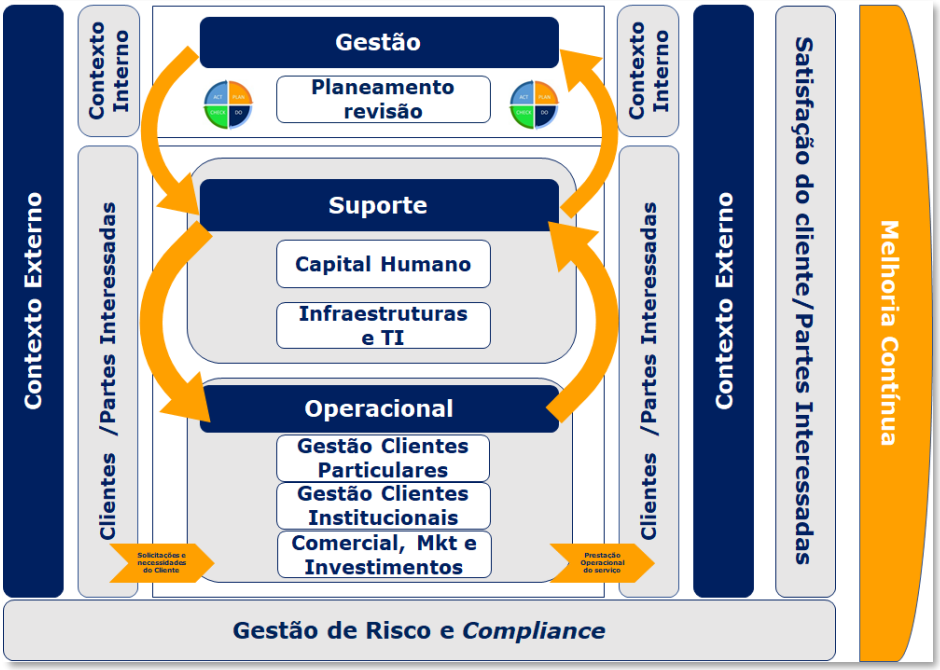
O Sistema Integrado de Gestão da Futuro (SIG) é composto pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e pelo Sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno (SGRCI) e engloba ainda a Certificação Global Investment Performance Standards (GIPS).

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).

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



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 do atingir dos resultados do Sistema Integrado de Gestão da Futuro.

boa manutenção do Sistema Integrado de Gestão, com particular destaque no tratamento dos riscos e oportunidades.
No Manual do Sistema estabelecem-se as políticas e os objetivos gerais que se articulam com a visão e missão da empresa. Explicita-se também a forma como a informação está organizada, bem como a comunicação interna e externa.
Descreve-se ainda a metodologia adotada pela área de Gestão de Risco e Compliance

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

Para além do Manual que constitui a base da informação, o Sistema Integrado de Gestão da Futuro está suportado por outros elementos documentais, tais como a documentação dos processos, onde se descreve o objetivo do mesmo, a identificação do gestor responsável, se caracterizam as atividades, as respetivas funções responsáveis e Recursos, bem como as entradas e saídas. Existem ainda um conjunto de procedimentos gerais aplicáveis a todas as áreas da empresa bem como alguns Manuais (Operacional de Fundos, Continuidade de Negócio, Descrição de Funções, Empregado, Normas e Marca, Atuarial e Gestão de Risco). Existem também um conjunto de Impressos e Registos que fornecem evidencia das atividades realizadas.

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

Cumprindo o exigido na regulamentação em vigor, anualmente os Administradores Executivos promovem a revisão do Sistema com os restantes Diretores e responsáveis de áreas (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 empreendidas durante o exercício. 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 não conformidades e ações corretivas e da forma como é efetuada a monitorização e medição do sistema.

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 2021 através de inquérito em papel.

Os resultados apurados nas três dimensões consideradas permitem concluir que se mantém a tendência de estabilidade face aos resultados apurados nos dois últimos inquéritos.
Os indicadores selecionados (escala 1-5) revelam:

- "Qualidade de atendimento" – 4,0 – Tendência de estabilidade face aos resultados apurados nos dois últimos inquéritos;
- "Rendibilidade e Gestão dos Fundos" – 3,5 - Estabilidade em linha com os resultados dos dois últimos inquéritos;
- "Documentação/Informação" – 3,7 – Tendência de estabilidade embora com ligeira descida face aos anos anteriores.

Para indicadores de satisfação poderão também ser utilizados outros métodos como os inquéritos telefónicos quando o inquérito de Satisfação em papel ou eletrónico 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. A análise da satisfação destes clientes é, tal como no caso dos clientes particulares, entrada para a Revisão pela Gestão.

No ano de 2021 a Satisfação de Clientes Institucionais face aos serviços Financeiros e Atuariais prestados (escala 1-5), apresentam os resultados indicados para as seguintes dimensões:

- "Monitorização do Fundo/Acompanhamento ao Cliente" – 4,4 - Tendência de ligeiro crescimento face aos dois últimos inquéritos;
- "Rentabilidades" – 3,5 - Tendência mista face aos dois últimos inquéritos, relacionado com a volatilidade verificada nos mercados financeiros durante os períodos considerados;
- "Informação Financeira" – 4,3 - Tendência mista face aos dois últimos inquéritos.

A satisfação dos clientes Institucionais é avaliada com regularidade anual com recurso a inquéritos online disponibilizados através de plataformas próprias para o efeito.

GESTÃO DAS 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 corretiva, procede-se também ao seu registo na "Base de dados de ações corretivas e de melhoria" e segue o instituído na "Metodologia de tratamento de ações", que implica entre outras fases, a interpretação de causas na vertente qualidade e na vertente risco.
Periodicamente é feito o tratamento estatístico de reclamações, 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;
- Provedor do Montepio;
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões -ASF.

Conforme legislação em vigor existe um Livro de Reclamações na Futuro, que permite a sua apresentação diretamente à Futuro, podendo também ser apresentada por correio, por email ou através de formulário próprio disponibilizado no site institucional da organização (www.futuro-sa.pt). É também possível a utilização do Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt. Por qualquer destes meios é garantido ao cliente o tratamento da reclamação de acordo com os procedimentos instituídos.

15

SUSTENTABILIDADE NA MONTEPIO GESTÃO DE ACTIVOS

A gestão responsável de fundos mobiliários

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**2 551**	**2 070**	**2 868**
Produto bancário	2 551	2 070	2 868
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**2 789**	**2 226**	**2 200**
Custos Operacionais - Fornecedores	1 689	1 229	751
Salários e benefícios de trabalhadores	1 080	983	1 268
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	20	14	181
Donativos e outros investimentos na comunidade	.	.	.
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**- 237**	**- 156**	**668**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	- 237	- 156	668

ATIVIDADE

A Montepio Gestão de Activos encontra-se registada na CMVM, como intermediário financeiro autorizado, desde 6 de fevereiro de 1992. É supervisionada pela CMVM

A Montepio Gestão de Activos presta serviços nas seguintes áreas:

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

1 712,3 M€
Valor dos ativos sob gestão em 2021
(+3,7% face a 2020)

14
Fundos sob gestão
(Fundos de Investimentos Mobiliário)

89,9%
Peso dos ativos na área gestão discricionária de carteiras

O valor total dos ativos sob gestão (valores reportados a 31 de maio de 2022) é de € 1 712,3 milhões, sendo € 173,3 milhões na área de gestão de fundos de investimento mobiliário e € 1 539,0 milhões na área de gestão discricionária de carteiras.

FUNDOS DE INVESTIMENTO

Em termos de fundos de investimento, a Montepio Gestão de Activos gere catorze 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 pela Caixa Económica Montepio Geral, sendo produtos standartizados, cuja política de investimentos e respetivos limites de exposição constam dos documentos constitutivos dos fundos (prospeto completo e IFI), e destinam-se a um universo de clientes a quem proporcionam a oportunidade de fazer aplicações em determinadas classes de ativos (ações, obrigações, etc.), em carteiras diversificadas e geridas de forma profissional.

GESTÃO DE CARTEIRAS

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

16

SUSTENTABILIDADE NA RESIDÊNCIAS MONTEPIO SERVIÇOS DE SAÚDE

O compromisso no reforço da qualidade de vida de quem mais necessita

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**22 629**	**26 885**	**31 457**
Receitas	22 629	26 885	31 457
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**22 247**	**27 258**	**30 125**
Custos Operacionais - Fornecedores	12 863	15 665	16 858
Salários e benefícios de trabalhadores	9 265	11 463	13 085
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	40	62	115
Pagamentos ao Estado - Governo	77	65	66
Donativos e outros investimentos na comunidade	3	4	2
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**381**	**- 373**	**1 332**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	381	- 373	1 332

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Residências Montepio presta serviços de saúde nas mais diversas áreas, seja através de serviços próprios seja através de parcerias, tais como centros de dia, serviços de médico ao domicílio, teleassistência, serviços de apoio domiciliário, rede de descontos de prestadores de saúde, serviços (ambulatórios ou domiciliários) de fisioterapia, terapia da fala, enfermagem, psicologia, podologia, nutricionistas, entre outros. Em 2021, a atividade foi alargada à prestação de consultas e cuidados de saúde, incluindo serviços de enfermagem a pessoas não internadas, com o lançamento de um novo serviço – "Clínicas de Saúde Residências Montepio".

O ano de 2021 foi marcado pelo surgimento de novas vagas de COVID-19 (novas estirpes), que condicionaram, de forma muito determinante, a vida das pessoas, a economia e o regular funcionamento das organizações e, em particular, das que prestam serviços de saúde e de apoio social, tal como as residências Montepio, a exemplo do que já se tinha verificado no ano de 2020. Contudo, fruto da aplicação rigorosa das medidas preventivas do Plano de Contingência – COVID19, da implementação de um processo de testagem massiva e sistemática e do aumento da vacinação, processos nos quais a Residências Montepio trabalhou de forma pró-ativa e empenhada, associado ao extraordinário esforço das equipas, foi possível atenuar, em 2021, alguns dos efeitos mais gravosos da pandemia, para além do acentuado aumento de custos e da redução da procura de residências assistidas.

NOVA ÁREA DE ATIVIDADE "CLINICA DE SAÚDE RESIDÊNCIAS MONTEPIO"

Decorrente do alargamento do objeto social da Residências Montepio e, no quadro da estratégia de complementaridade de serviços, satisfação integrada das necessidades dos utentes e do mercado e aproveitamento de capacidades e competências, foi implementada, em outubro de 2021, uma nova área de atividade – "Clinica de Saúde Residências Montepio", na residência de Entrecampos, a que se seguirá, em 2022, a oferta destes serviços na residência do Montijo.

Com esta nova atividade alargou-se a oferta de serviços à comunidade nas áreas de implantação das residências, em regime ambulatório, de assistência clínica em diversas especialidades médicas, e de fisioterapia, procurando potenciar a utilização das capacidades próprias existentes, quer de recursos humanos, quer de recursos materiais, designadamente instalações, e a utilização de subcontratações que se mostrem necessárias e adequadas para a satisfação das necessidades e a criação de valor para a Residências Montepio e para a comunidade.

CONVENÇÕES COM ENTIDADES DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE (SNS)

No contexto de pandemia que se viveu em 2021, e como já antes referido, foi possível estabelecer com diversas entidades do SNS contratos para receber doentes internados com necessidades hospitalares de baixa complexidade, no âmbito da adoção de medidas excecionais e temporárias de resposta à evolução da situação epidemiológica nos termos do Decreto-Lei n.º139/2013, de 9 outubro.

Foram assim celebradas, em 2021, convenções, que totalizaram cerca de 2,8 milhões de euros, com as seguintes entidades:

- Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP;
- Administração Regional de Saúde do Norte, IP;
- Centro Hospitalar Universitário Lisboa Central, E.P.E.;
- Centro Hospitalar Lisboa Ocidental, E.P.E.;
- Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, E.P.E.,
- Hospital Garcia de Orta E.P.E.;
- Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia/Espinho E.P.E.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Os objetivos de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade sofreram o impacto negativo da pandemia, que obrigou a um foco mais operacional, centrado na gestão clínica, na gestão das equipas e recuperação de taxas de ocupação.

A evolução nesta dimensão implica uma participação ativa de diversos atores organizacionais, cuja energia e foco

estiveram, em 2021, adequadamente concentrados no controlo da pandemia e garantia dos processos funcionais nucleares da empresa.
Assim, considerando as diversas prioridades organizacionais, optou-se apenas por manter a certificação ISO9001:2015 na atividade de Apoio Domiciliário e da Residência de Coimbra. No âmbito do processo foi sublinhado o grande esforço dedicado pela empresa às melhorias de gestão de informação e reforço da gestão de risco, tendo sido identificadas oportunidades de melhoria nalgumas áreas, que serão objeto de futuros desenvolvimentos, incluindo a sua certificação de qualidade.

COMISSÃO DE CONTROLO DE INFEÇÃO (CCI)

Atendendo ao perfil de crescente dependência da população alvo, o tema das infeções associadas aos cuidados de saúde (IACS) torna-se crítico na prossecução da atividade da empresa. De facto, as infeções são consideradas um problema de saúde devido à elevada morbi-mortalidade e custos associados. Contudo, por se tratar de uma problemática para a qual existem métodos de estudo validados, a Residências Montepio (RM), seguindo as melhores práticas do mercado, enveredou por uma mudança de paradigma: em vez de se abordar as IACS como uma consequência inevitável do desenvolvimento tecnológico e terapêutico, assumiu que a prevenção é possível.
Neste âmbito, foi de extrema importância o trabalho desenvolvido pela Comissão de Controlo de Infeção da RM, que desenvolveu e implementou, em articulação com o Comité da Qualidade e Gestão de Risco, um conjunto inovador de medidas, nomeadamente a nível de sistemas de informação em saúde (através de novas plataformas e softwares de registo e de informação e comunicação), procurando divulgar, partilhar e implementar as melhores práticas de monitorização e gestão de riscos de ordem clínica, com o objetivo de, preventivamente, gerir e mitigar a ocorrência desses riscos para os residentes/utentes e trabalhadores da RM.
A importância desta estrutura, a nível operacional, neste período pandémico passou também por uma alteração profunda da organização das Residências, com a implementação de modelos de contingência para diagnosticar antecipadamente doentes e trabalhadores infetados pelo SARS-CoV-2, para minimizar o risco de contágio.
O papel da CCI, desempenhado em conjunto com os elos dinamizadores locais e os gestores clínicos das Residências, foi relevante na mitigação do risco de infeção por COVID através das seguintes estratégias: garantir a separação dos circuitos de doentes com COVID; elaboração de normas técnicas; conceção de processos e procedimentos na abordagem aos doentes com teste COVID positivo, na utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e na limpeza e desinfeção de espaços e superfícies. Estas medidas foram fundamentais para garantir a segurança e transmitir a confiança aos residentes, utentes, familiares e profissionais.

PROTOCOLOS DE ESTÁGIOS

Não obstante o contexto de dificuldades, impostas pela pandemia, ao normal desenvolvimento da atividade e dos processos, com sobrecarga de trabalho e maior esforço, a Residências Montepio manteve a sua abertura e atitude colaborativa e de partilha com a comunidade, em linha com a sua política de responsabilidade social.

Neste domínio foram estabelecidos, em 2021, novos protocolos de estágios profissionais com:

- Escola Superior de Saúde de Alcoitão – protocolo de estágios e de colaboração em formação superior, com vantagens para os trabalhadores da empresa;
- Universidade de Aveiro – estágios do curso de Enfermagem na unidade de Gaia;
- Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL – estágios do curso de Fisioterapia;
- Escola Superior de Saúde Atlântica – estágios dos cursos de Enfermagem e Fisioterapia;
- Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia – estágios de Mestrados;
- Associação Jardins-Escolas João de Deus – estágio da licenciatura em Psicopedagogia.

DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E DIGITAL

Prosseguiu o projeto de atualização das infraestruturas tecnológicas e softwares aplicacionais de suporte ao sistema de informação, de gestão e de telecomunicações, mantendo-se em implementação o sistema de gestão e controlo de assiduidade (software nG.Up - ELO).
Mantém-se em desenvolvimento a implementação do software F3M no Serviço de Apoio Domiciliário.

Na sequência do trabalho desenvolvido, no âmbito da transformação tecnológica e digital, iniciado pela Residências Montepio em 2020, essencialmente estruturante na vertente de Infraestruturas, com o objetivo de criar as bases tecnológicas para as novas plataformas aplicacionais planeadas para 2021, foram identificadas 4 grandes áreas de desenvolvimento aplicacional, nomeadamente:

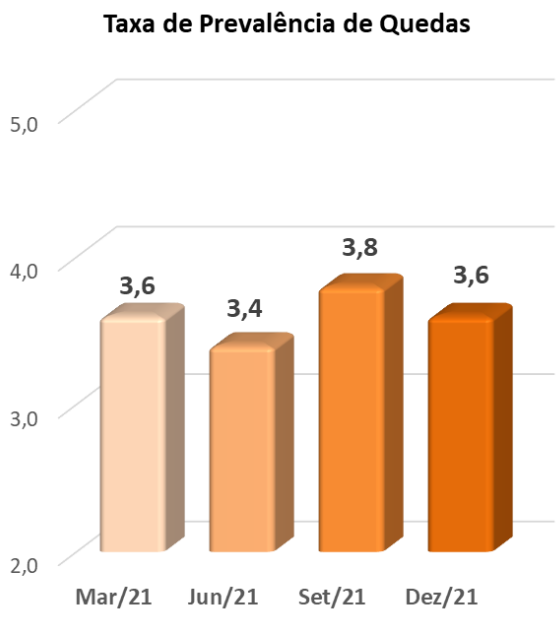
- GOC (Gestão Operacional Clínica) - também denominada de F3M;
- Gestão Documental - com várias áreas funcionais embora centrada em 3 principais necessidades, Gestão de Requisições, Gestão de Expediente e validação de Faturas e Guias de remessa;
- Gestão de Assiduidade - Com vista a uma melhor e mais automatizada Gestão de Escalas, Gestão de Assiduidade de uma forma geral e processamento salarial e de honorários de prestadores;
- ERP Primavera - Otimização e adequação da plataforma ERP para integração de processos com a plataforma GOC e de Gestão Documental.

Todo o trabalho desenvolvido em 2021, a nível aplicacional, teve em consideração diversos aspetos, desde logo, substituir plataformas e respetiva migração de dados, implementar plataformas inexistentes e melhorar plataformas existentes. Este foi um trabalho multidisciplinar organizado em subprojectos com responsáveis de cada uma das diferentes áreas envolvidas, em que um dos principais desafios foi a conjugação de dependências

informacionais das diferentes plataformas construídas numa lógica de processos.
Considera-se que, face aos objetivos estratégicos e em linha com o processo de transformação digital em curso, as novas plataformas implementadas respondem de forma adequada às necessidades identificadas numa lógica de melhoria, simplificação e adequado suporte e gestão dos processos operacionais, tendo culminado num novo ecossistema de gestão operacional, que é de extrema importância para a Residências Montepio, encontrando-se em linha com o Plano Estratégico de Sistemas de Informação, elaborado em 2019, tendo em vista: a eliminação de tarefas redundantes; a melhoria do tempo de resposta ao cliente final e as necessidades evolutivas dos sistemas; diminuir custos e prazos associados à manutenção e desenvolvimento dos diferentes sistemas; melhorar o desempenho e experiência de utilização dos sistemas; desmaterializar os processos internos; garantir a capacidade de escalabilidade dos sistemas; melhorar a integração através da interoperabilidade com entidades terceiras, nomeadamente parceiros e reguladores (ex. Infarmed, SNS, Farmácias, laboratórios de análises e MCDT' s (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica) integrados através da plataforma F3M, permitindo uma maior agilização dos processos.

PROMOÇÃO DA SEGURANÇA DOS RESIDENTES E UTENTES DE CUIDADOS CONTINUADOS

Com a implementação da nova plataforma de gestão clínica (MpDS) no final do ano de 2020, foi possível assegurar, em 2021, uma monitorização adequada de todas as feridas em tratamento, com dados clínicos e fotos de evolução do seu estado, facilitando, assim, a definição do melhor tratamento para cada tipo de ferida registada e o controlo da sua evolução.
A segurança dos utentes nos serviços de saúde é uma das preocupações e áreas de atuação prioritárias do sistema de controlo de qualidade. As quedas de pessoas quando ocorridas nas unidades de saúde, sejam durante o seu internamento ou mesmo durante qualquer outra situação de prestação de cuidados, são das ocorrências mais significativas com possível dano para o utente.
De acordo com o Protocolo de Prevenção e Monitorização de Quedas, a avaliação do risco de queda, monitorizada através da Escala de Morse e o Sistema de Notificação de Ocorrências, assim como a análise de causa raiz de eventos adversos, permitiu às Residências mitigar a ocorrência de quedas, obtendo indicadores favoráveis, quando comparados com os indicadores nacionais.
Adicionalmente, os procedimentos de informação à família/cuidador sobre os riscos potenciais de queda, possibilita a sua consciencialização enquanto agentes ativos na promoção de procedimentos de prevenção e segurança, que devem ser praticados quando os utentes/residentes eventualmente regressem aos seus ambientes familiares.



SEGURANÇA, MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO

No contexto dos planos de prevenção e combate à pandemia Covid-19, incluindo o cumprimento das diversas recomendações das entidades de saúde pública, ajustaram-se em todas as residências os procedimentos, rotinas de manutenção, bem como planos de contingência e autoproteção, por forma a prevenir ou reduzir, no limite do possível, os riscos de entrada do vírus e contaminação das instalações, residentes e trabalhadores.

Ao longo do ano, concretizaram-se diversas ações de reparação e manutenção de instalações e equipamentos por forma a garantir as condições necessárias para o seu bom funcionamento e qualidade de conforto, segurança e bem-estar de todos os residentes e utentes, tendo mantido os esforços para a preservação das Residências, contando neste processo com o apoio técnico de vários parceiros.

Algumas intervenções mais significativas nas seguintes Residências Montepio Saúde:

Montijo	Desenvolvimento de projeto e estudo de propostas para a renovação dos equipamentos da cozinha e criação de novas áreas funcionais; estudo e desenvolvimento de *layout* para a renovação da farmácia; estudo e desenvolvimento de *layout* para a Clínica de Saúde RM; reparação das centrais automáticas de deteção de gás e incêndio
Porto	Renovação da cozinha; substituição das cabeças dos chuveiros por outros de alta eficiência;
Vila Nova de Gaia	Estudo de soluções para otimização das áreas da unidade, com vista ao aumento do número de camas; desenvolvimento de projeto para criação de salas de tratamentos, sala multidisciplinar e de enfermagem em cada piso; substituição das cabeças dos chuveiros por outros de alta eficiência;
Albergaria	Estudo de soluções para otimização da unidade, e dos espaços, nomeadamente soluções para o jardim sensorial e pátio junto da sala de refeições; substituição das cabeças dos chuveiros por outros de alta eficiência;
Coimbra	Renovação de pavimentos nas salas de refeições dos pisos e dos quartos; Instalação de televisores em todos os quartos; estudo de propostas para a renovação da central de gases medicinais;
Entrecampos	Estudo de soluções de arquitetura para criar mais um quarto por piso; instalação da Clínica de Saúde Residências Montepio; análise para a conversão do 4.º piso da ERPI em Unidade de Cuidados Continuados; estudo de soluções e negociação de propostas e implementação da instalação de rede de Gases Medicinais;
Parede	Reparação do sistema automático de deteção de incêndios; desenvolvimento de estudo de novo layout para a renovação da cozinha; reparação de ruturas das condutas de águas residuais da Residência; substituição das cabeças dos chuveiros por outros de alta eficiência.

Adicionalmente, foram realizadas diversas iniciativas no sentido de redução dos custos energéticos e ambientais, seja dando continuidade à substituição ou adaptação de equipamentos promovendo menores consumos, seja pela renegociação dos contratos de fornecimento, designadamente de energia elétrica e gás natural.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

As Residências Montepio Saúde cumprem rigorosamente com o estipulado pela Entidade Reguladora da Saúde e pela Segurança Social, que prevê a submissão, dentro de prazos ficos, das reclamações e queixas dos utentes, bem como a informação do seguimento que tenha sido dado às mesmas e cópia da informação escrita prestada ao reclamante.

	2021
Total de Reclamações	11
Tempo médio de resposta a novas reclamações	7
Reclamações com razão do reclamante	25%

Nas Residências está disponível o Livro de Reclamações, quer no formato físico, quer no formato digital.

17

SUSTENTABILIDADE NA MONTEPIO U LIVE

A resposta do Grupo Montepio às necessidades dos jovens universitários

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR

CRIAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE VALOR			*milhares de euros*
	2019	**2020**	**2021**
VALOR ECONÓMICO GERADO	**622**	**629**	**735**
Produto bancário	622	629	735
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	**486**	**501**	**688**
Custos Operacionais - Fornecedores	465	461	631
Salários e benefícios de trabalhadores	21	40	57
Pagamentos a Investidores - Provedores de capitais	.	.	.
Pagamentos ao Estado - Governo	1	1	0
Donativos e outros investimentos na comunidade	0	.	.
VALOR ECONÓMICO ACUMULADO	**136**	**128**	**46**
Valor Gerado - Valor Distríbuido	136	128	46

MONTEPIO U LIVE – RESIDÊNCIAS PARA ESTUDANTES

Atento às preocupações atuais da sociedade portuguesa e em particular às necessidades de alojamento dos estudantes deslocados, o Montepio Geral - Associação Mutualista 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.

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, Porto, Braga e Évora cerca de duas centenas de 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 do MGAM beneficiam de um desconto de 10% sobre a mensalidade.

Com uma taxa de ocupação regular de 100% nas residências de Lisboa e Évora e de 50% nas recém-inauguradas residências do Porto e de Braga, a Montepio U Live está a reforçar a sua oferta, prevendo que a residência de Lisboa – João do Rio, sita na Praça João do Rio junto à Alameda Dom Afonso Henriques, seja inaugurada em Setembro de 2022.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

0 exercício de 2021 ficou indelevelmente marcado pela pandemia da Covid-19, como o segundo ano em que as residências Montepio U Live lidaram diariamente com os desafios apresentados pelos tempos de pandemia, e pela inauguração da Residência de Braga - Júlio Fragata, próximo do campus de Gualtar da Universidade do Minho.

Em maio de 2021, norteada pelos princípios mutualistas que caraterizam o Grupo Montepio, designadamente os princípios da responsabilidade e da solidariedade, a Residências Montepio U Live aprovou um pacote de medidas de apoio financeiro aos residentes, como forma de reconhecer e valorizar o esforço financeiro efetuado pelos estudantes durante o período de confinamento obrigatório decretado para debelar a 3ª vaga da pandemia de Covid-19.

No dia 1 de setembro de 2021 foi inaugurada a Residência de Braga - Júlio Fragata, sita na sita na Avenida Padre Júlio Fragata, em Braga, próximo do campus de Gualtar da Universidade do Minho.

Também em setembro de 2021, no seguimento das Orientações para Atividades Letivas e Não Letivas nas Instituições Científicas e de Ensino Superior Ano Letivo 2021-2022, emanadas pelas DGS e DGES, as residências Montepio U Live atualizaram o Plano de Contingência 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 trabalhadores, 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 da Residências Montepio U Live.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O site da Montepio U Live – Residências para Estudantes disponibiliza o acesso direto ao livro de reclamações digital.

Em 2021, à semelhança de 2020, não houve registo de reclamações.

18

PROMOVER O AMBIENTE

As respostas do Grupo Montepio na promoção de boas práticas ambientais

PROMOVER O AMBIENTE

60 424 GJ	8 472 tCO_2e	2 028 tCO_2e	233 t
Consumo de eletricidade	Emissões de Âmbito **1 e 2**	Emissões de Âmbito **3**	Consumo de papel

DESEMPENHO 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
AÇÕES CONCRETAS	**KPI**	**META**	**RESULTADO**	
❑ **PROMOÇÃO AMBIENTAL**				
Reduzir e repor a pegada ecológica				
Medição da pegada carbónica do MGAM e do Banco Montepio	Implementação da Medição da pegada de carbono	Melhorar a Medição	Em implementação	●
Iniciativas orientadas à compensação da pegada de ecológica	Ações para compensação da pegada ecológica [#]	2	3	●
	Eliminação das publicações em formato impresso	Concluído	Concluído	●
	Implantação da correspondência digital dirigida aos associados (%)	Concluído	Concluído	●
	Eliminação da produção de cartões plásticos (Cartão Saúde e Repsol)	Concluído	Concluído	●
	Número de cartas enviadas em suporte digital	50 000	16 972	●
Desmaterialização de comunicação **externa**	Clientes com documentação digital [#]	676 000	1 270 368	●
	Produtos indutores da adesão ao serviço de documentação digital [#]	2	3	●
	Produtos e iniciativas de transformação digital [#]	6	8	●
	Desmaterialização de processos através da adoção de assinaturas digitais qualificadas de Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital	Implementação dos processos mencionados	100%	●
Desmaterialização de comunicação **interna**	Publicação do preçário em suportes digitais [#]	30	11	●
	Desmaterialização de processos através da dinamização da desmaterialização das operações de caixa	60% (incremento de 25% face a 2020)	75%	●

(cont.) Desmaterialização de comunicação **interna**	Alargamento da desmaterialização aos serviços centrais através da geração de pdf por substituição de certificados de operação	N.A.	100%	-
	Alargamento da desmaterialização a novos processos/ transações	N.A.	100%	-
Medidas de redução do consumo (em %)	Combustíveis	-12%	Concretizado parcialmente: redução de 10,8%	🟡
	Eletricidade	-13%	Redução de 22,4%	🟢
	papel	-20%	Redução de 37,6%	🟢
Implementação do projeto de recolha seletiva de resíduos sólidos	% de locais (nos serviços centrais) com recolha seletiva de resíduos	Colocação dos ecopontos nos serviços centrais; Garantir a recolha dos resíduos dos Serviços Centrais para estações de tratamento de resíduos, por parte das Câmaras Municipais; Articulação de plano de comunicação	Implementado	🟢
Distribuição de equipamentos de água filtrada (com ligação à rede pública) nos edifícios centrais	Número de locais substituídos	Identificação de novos locais (copas dos Serviços Centrais) com capacidade para substituição dos equipamentos existentes (garrafão) e colocação de equipamentos ligados à rede pública nos locais identificados	1 de 18	🔴
Iniciativas orientadas à compensação da pegada de ecológica	Eliminação das publicações em formato impresso	Concluir	Concluído	🟢
	Implementação da correspondência digital dirigida aos associados	Concluir	Concluído	🟢
	Eliminação da produção de cartões plásticos (Cartão Saúde e Repsol)	Concluir	Concluído	🟢
	Número de cartas enviadas em suporte digital	50 000	16 972	🔴
Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente (R410a e R32)	Nº de equipamentos substituídos nos balcões	55	7 unidades substituídas	🔴
Substituição de máquinas ATM por máquinas mais modernas e detentoras da certificação RoHS - Restriction of Certain Hazardous Substances	Número de máquinas substituídas	50	Implementado	🟢

Manter o plano de substituição da frota automóvel	Substituir os veículos a combustão por viaturas *plug-in*, híbrido e 100% elétricas	N.A.	Em 2021, existiam 213 viaturas *plug-in*, híbrido e 100% elétricas de um total de 577 veículos	-
Candidatura para atribuição da Certificação MOVE+/Selo Mobilidade Eficiente	Candidatura à categoria Frota Verde dos Prémios Fleet Magazine	100%	Candidatura realizada, com conquista do troféu "Frota Verde" nos Prémios Fleet Magazine 2021	●
Lançamento de campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+				
Campanha de CH com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+	Contribuir para o número de contratos	Lançamento da campanha	Concluído	●
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	110	110	●
	Criação de conteúdos em suporte impresso	1	1	●
Veiculação de notícias da política ambiental do Grupo	Veiculação de notícias, através dos media e redes sociais, orientadas à comunicação da política ambiental do Grupo	0	3	n.a
Incentivo à utilização dos canais digitais	Tráfego do site [# de visualizações]	80 000 000	87 166 218	●
Campanha de Incentivo à adesão a documentação digital	Contribuir para a documentação digital	Lançamento da campanha	Concluído	●
Envolver os trabalhadores na implementação de Boas Práticas				
Formação sobre Desenvolvimento Sustentável	Ações de formação (#)	1	0	●
Criação de conteúdos orientados ao público interno com o objetivo da comunicação da política de sustentabilidade	Conteúdos com objetivo de comunicação da política de sustentabilidade	2	2	●
Utilização de produtos de consumo mais sustentáveis	Cumprimento das metas definidas para 2021	Distribuição de garrafas de vidro pelos Serviços Comerciais	Distribuição efetuada	●
Preparação de informação relacionada com o clima em discussão na EBA				
Valorizar, explicitamente, a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio	Preparação da informação para suporte à comunicação de informação relacionada com o clima em discussão na EBA	Levantamento dos gaps e definição do plano de ação	Por iniciar	●

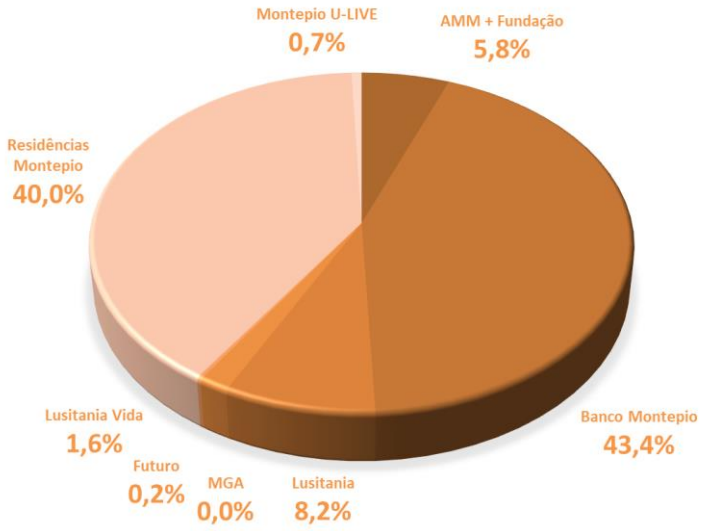
Em 2021, as entidades do Grupo Montepio que reportam para este relatório (Montepio Geral - Associação Mutualista (inclui a Fundação), Banco Montepio, a Lusitania, a Lusitania Vida, a Futuro, a Montepio Gestão de Activos, a Residências Montepio Saúde e a Montepio Residências U Live) continuaram o seu foco na preocupação de contribuir para o combate às alterações climáticas, com destaque para a diminuição do consumo de papel (-29,6%) relativamente a 2020.

CONSUMO DE ENERGIA POR ENTIDADE DO GRUPO

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)	AMM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão Ativos	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Consumo de eletricidade	5 645	35 453	5 238	618	86	22	12 784	578	**60 424**
Consumo de gasolina (Frota)	622	3 201	.	713	66	18	52	.	**4 671**
Consumo de gasóleo (Frota)	582	12 271	4 338	578	99	15	532	11	**18 426**
Equipamentos - Gasóleo -	.	.	.	.	.	.	.	75	**75**
Equipamentos - Gás natural -	.	.	.	.	.	.	33 529	128	**33 657**
TOTAL	**6 849**	**50 924**	**9 576**	**1 909**	**251**	**55**	**46 897**	**791**	**117 252**

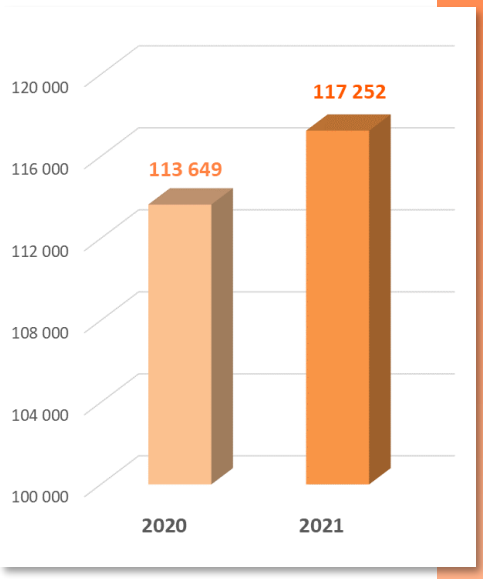
(GJ) - Giga Joules

Consumo total de energia por entidade



Variação no consumo total

GJ – Giga Joules



Proposta de Fatores de Conversão da PWC para o Âmbito 1 - Frota

	Fatores de Conversão		
	Densidade	PCI	
Combustível	kg/m³	MJ/kg	Fator de Oxidação
Gasóleo	840	42,7	0,990
Gasolina	750	43,77	0,990

	Fatores de Emissão		
	CO_2	CH_4	N_2O
Combustível	kg/GJ	g/GJ	g/GJ
Gasóleo	74,57	0,014	2,70
Gasolina	72,39	6,249	0,40

Fonte: APA (2022) *National Inventory Report* 2022 Portugal - https://apambiente.pt/sites/default/files/_Clima/Inventarios/NIR20220415.pdf

Potencial de Aquecimento Global (PAG)		
CO_2	CH_4	N_2O
1	25	298

Fonte: AR4 - https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/ar4-wg1-chapter2-1.pdf

Emissões do Âmbito 1 e Âmbito 2 por entidade

ÂMBITO 1 (tCO_2e)	MGAM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão Ativos	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Gasolina da Frota	45	233	.	52	5	1	4	.	**339**
Gasóleo da Frota	44	925	327	44	7	1	40	1	**1 389**
Gasóleo de Equipamentos	.	.	.	.	.	.	.	5	**5**
Gás natural de Equipamentos	.	.	.	.	.	.	1 892	7	**1 900**
Fugas de gases fluorados (*)	719	114							**833**
TOTAL	**808**	**1 271**	**327**	**95**	**12**	**2**	**1 936**	**13**	**4 466**

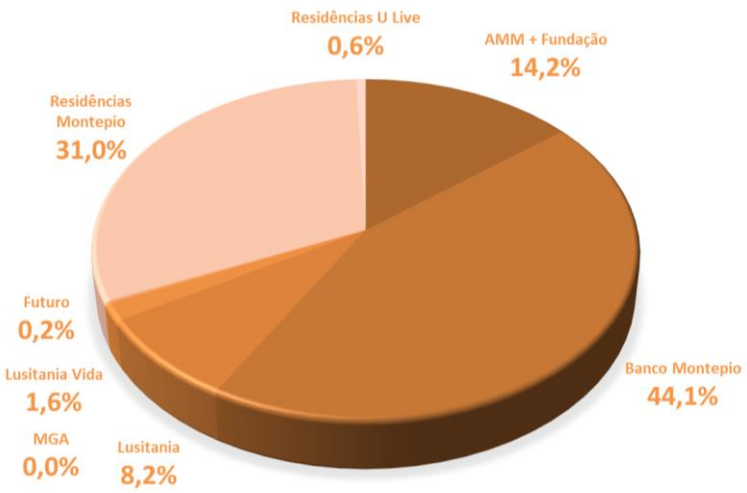
(*) - novo em 2021

(tCO_2e) - Toneladas de CO_2 equivalente

ÂMBITO 2 (tCO_2e)	MGAM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão Ativos	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Metodologia market-based	393	2 468	365	43	6	2	689	40	**4 006**
Metodologia location-based	210	1 320	195	23	3	1	476	22	**2 249**

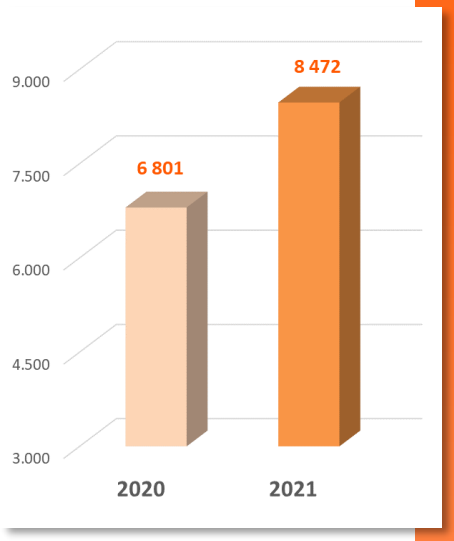
(tCO_2e) - Toneladas de CO_2 equivalente

Emissões totais por entidade



Variação nas emissões totais

tCO_2e – toneladas de CO_2 equivalente



nota: em 2021 foi introduzida a medição de fugas de gases fluorados que em 2020 não foi considerada.

Tabelas Resumo da proposta PWC para Fatores de emissão

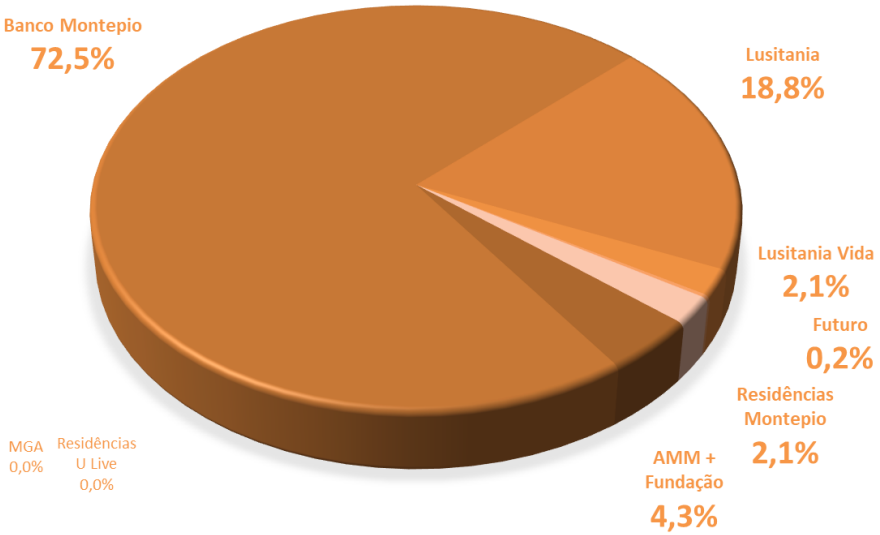
Fatores de Emissão - Location Based			
CO_2	CH_4	N_2O	CO_2e
kg/kWh CO_2	kg/kWh	kg/kWh	kg/kWh
0,13	N.A.	N.A.	0,00

	Fatores de Emissão - Market Based			
	CO_2	CH_4	N_2O	CO_2e
	kg/kWh			
Fornecedor				
EDP Comercial	0,251	N.A.	N.A.	0,000
Iberdrola	0,194	N.A.	N.A.	0,000

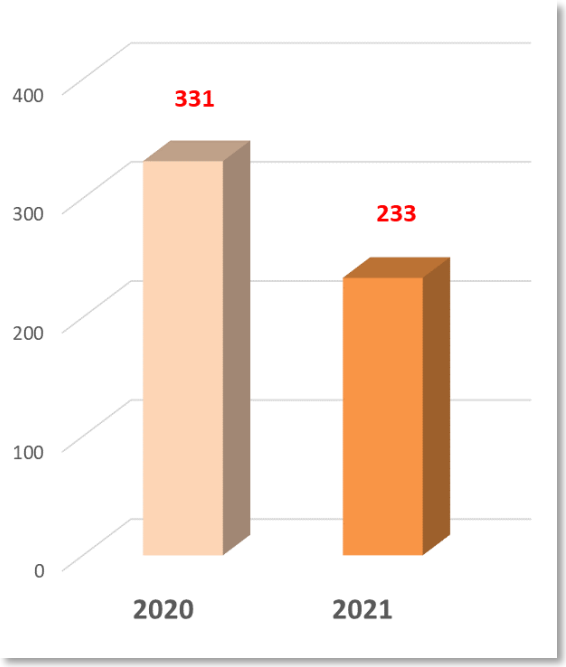
Consumo de papel por entidade (em toneladas)

	MGAM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Consumo total de papel (t)	10	169	44	5	1	0	5	.	**233**

Consumo de papel por entidade



Variação no consumo de papel em toneladas



Resíduos Por Entidade

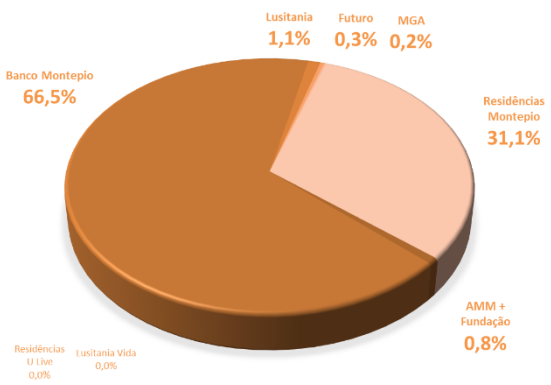
Tipos de resíduos (t - toneladas)	MGAM + Fundação	Banco Montepio	Lusitania	Lusitania Vida	Futuro	Montepio Gestão Ativos	Residências Montepio	Residências U Live	TOTAL
Recolha de papel, tonners	1,3	140,1	1,3	.	0,7	0,4	3,8	.	**147,6**
Lâmpadas (SILIAMB)	.	.	0,2	.	.	.	.	.	**0,2**
Recolha contentores asseticos (Cannon)	0,3	0,5	0,1	.	.	.	.	.	**0,9**
Outros resíduos (1)	.	.	0,7	.	.	.	62,0	.	**62,7**
TOTAL	**1,6**	**140,7**	**2,3**	**.**	**0,7**	**0,4**	**65,8**	**.**	**211,4**

(1) Residências Montepio - Resíduos hospitalares

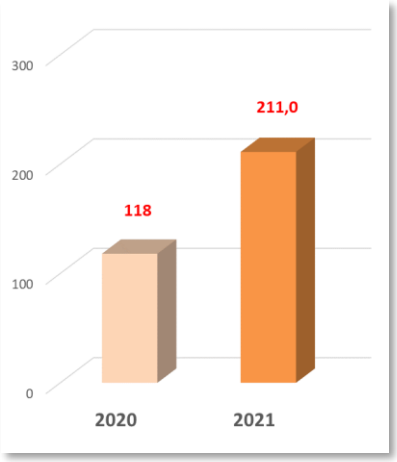
TOTAL DE RESÍDUOS CONVERTIDOS EM PEGADA DE CARBONO EQUIVALENTE (toneladas)

Resíduos TOTAL (tCO_2e)	**0,03**	**3,00**	**0,03**	**.**	**0,01**	**0,01**	**29,04**	**.**	**32,12**

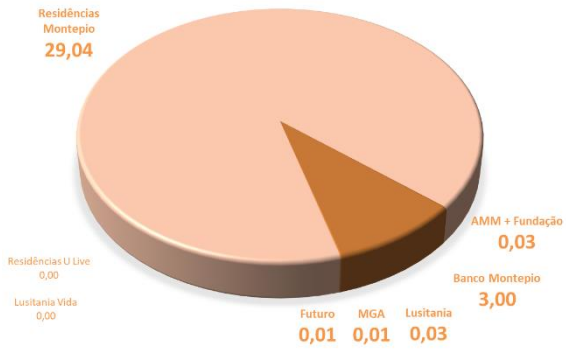
Resíduos por entidade em toneladas



Variação nos resíduos produzidos



Pegada de carbono dos resíduos em CO_2 equivalente por entidade e em toneladas



Taxas de conversão

	Fatores de conversão utilizados tCO_2e kg CO_2e/t resíduos
Papel (assumido como Paper and board: paper - Closed Loop)	21,294
Recolha contentores asséticos (assumido como Household residual waste - Open loop)	21,294
Lâmpadas (assumido como WEEE - small - Open loop)	21,294
Resíduos hospitalares (assumido como Commercial and industrial waste - Landfill)	467,046
Average construction - Closed Loop)	0,989

PRINCIPAIS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS

O plano de transformação das viaturas de serviço numa frota verde, até ao final de 2023, é um processo transversal ao Grupo Montepio. Até 2021, esse objetivo já foi cumprido em cerca de metade.

Em 2021 prosseguiu a implementação de medidas de relevo que se inserem na estratégia definida pelo Montepio Geral - Associação Mutualista e que têm como objetivo contribuir para atingir a meta de Neutralidade de Carbono em 2050 para Portugal.

Destaca-se:

- Desenvolvimento de plataformas que têm contribuído para a desmaterialização de processos com a inerente diminuição do consumo de papel;
- A substituição dos caixotes de lixo convencionais por ecopontos locais nos edifícios de serviços centrais (medida partilhada com o Banco Montepio);
- Sensibilização da comunidade para a importância das questões ambientais, promovendo comportamentos amigos do ambiente através de vários canais de comunicação, designadamente através da rede social INSTAGRAM do MGAM.

Banco Montepio

Na área ambiental, o Grupo Banco Montepio adota boas práticas ambientais assentes numa postura responsável e consciente, que promove iniciativas próprias ou em colaboração com parceiros com quem trabalha para diminuir a pegada ecológica. Neste contexto, o Grupo Banco Montepio contribui para a proteção do meio ambiente e a promoção de comportamentos responsáveis.

Para 2021, foram estabelecidas metas e objetivos tendo como base as seguintes áreas de atuação: reduzir a pegada ecológica; criar produtos amigos do ambiente, indutores de boas práticas ambientais; sensibilizar todos os *Stakeholders* para o cumprimento das medidas de proteção ambiental definidas; envolver os trabalhadores na implementação de boas práticas; valorizar explicitamente a dimensão ambiental na apreciação das operações de negócio; e incluir a dimensão ambiental na definição de produtos e processos das Empresas do Grupo Banco Montepio.

Destacam-se as seguintes medidas para atingir as metas/objetivos propostos:
(ver desempenho 2021)

- Lançamento de campanha de Crédito à Habitação com benefícios para habitações com certificado energético A ou A+;
- Incentivo à utilização dos canais digitais
- Incentivo à adesão a documentação digital;
- Desmaterialização de comunicação externa e interna;
- Implementação do projeto de recolha seletiva de resíduos sólidos;
- Distribuição de equipamentos de água filtrada (com ligação à rede pública) nos edifícios centrais;
- Utilização de produtos de consumo mais sustentáveis;
- Substituição de equipamentos AVAC (a gás refrigerante R22) nos balcões, por equipamentos mais eficientes com gases refrigerantes menos agressivos para o ambiente (R410a e R32);
- Substituição de máquinas ATM por máquinas mais modernas e detentoras da certificação RoHS - *Restriction of Certain Hazardous Substances*;
- Manter o plano de substituição da frota automóvel;
- Candidatura para atribuição da Certificação MOVE+/Selo Mobilidade Eficiente;
- Integrar critérios de sustentabilidade nas consultas ao mercado;
- E ainda, várias medidas de redução do consumo de **combustíveis**, **eletricidade** e **papel**.

Durante este ano, a pandemia de Covid-19 manteve-se como fator influenciador nas questões ambientais, nomeadamente com os consumos de combustíveis ainda abaixo dos níveis pré-pandemia. Neste quadro, naturalmente, o Banco Montepio foi também impactado tanto nos seus consumos como no seu desempenho em diversos descritores ambientais.

- ■ -

O consumo de eletricidade em 2021 manteve a tendência decrescente observada no ano anterior, verificando-se uma redução de 22,4% comparativamente a 2020. Para esta diminuição, contribuíram várias causas, destacando-se o impacto da pandemia, com a movimentação dos recursos humanos para teletrabalho, o encerramento de balcões e respetiva diminuição de consumos, e a implementação de medidas de substituição de equipamentos obsoletos por tecnologia energeticamente mais eficiente.

- ■ -

No que diz respeito ao consumo de combustíveis, o aumento da frota verde, em conjunto com o efeito da pandemia de Covid-19 (embora em níveis inferiores a 2020), permitiram uma redução de 10,8% no consumo de combustíveis da frota automóvel comparativamente com o ano anterior.

- ■ -

Em linha com a diminuição do consumo de eletricidade e combustíveis, também as emissões de Dióxido de Carbono (CO2) diminuíram cerca de 19,4% face ao ano anterior.

- ■ -

Relativamente ao consumo de papel, as medidas em curso no âmbito da desmaterialização de processos e o aumento da adesão à banca digital por parte dos Clientes, possibilitaram uma redução de cerca de um terço, comparativamente a 2020.

- ■ -

No que se refere aos resíduos produzidos pelo Banco Montepio, estes são maioritariamente classificados como “Não perigosos” e têm como destino final a valorização. Dentro deste grupo, está contemplada a recolha de papel confidencial, *toners* e contentores asséticos (Cannon). Em 2021, verificou-se um aumento de produção de resíduos, comparativamente com o ano anterior de 10,2%. Este aumento de resíduos está diretamente relacionado com o programa de encerramento de balcões e o envio de papel confidencial para tratamento.

Projeto de Desmaterialização

Em 2021, o Banco Montepio continuou a desenvolver iniciativas que visassem o aumento da eficiência energética, reforçando assim a proteção do meio ambiente e, em simultâneo, potenciassem e representassem uma diminuição de custos.
Nesse sentido, o Banco deu continuidade ao Projeto de Desmaterialização de Comunicação e Processos, que tem como principais objetivos a melhoria do serviço prestado aos Clientes e a eliminação da necessidade de utilização de papel, através da redução dos consumos de papel, dos consumíveis de impressão e de arquivo. Em 2021, destacam-se os seguintes pontos:

PROJETO DE DESMATERIALIZAÇÃO DE COMUNICAÇÃO E DE PROCESSOS	
INICIATIVAS	▪ Implementação de instruções não presenciais de Clientes (possibilidade de o Cliente dar instruções por meios digitais, obviando deslocações e presença física); ▪ Desmaterialização de processos através da dinamização da desmaterialização das operações de caixa; ▪ Alargamento da desmaterialização aos serviços centrais através da geração de PDF por substituição de certificados de operação físicos (impressos tipográficos); ▪ Alargamento da desmaterialização a novos processos/ transações; ▪ Desmaterialização de processos através da adoção de assinaturas digitais qualificadas de Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital.
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 expectativas dos Clientes.
RESULTADOS	▪ Diminuição do consumo de papel: cerca de 620.500 folhas de papel/impressões não consumidas em 2021, através da desmaterialização do processo de abertura de conta e de manutenção de dados de Cliente/conta DO, representando um aumento de 52% na poupança de papel face a 2020; ▪ Redução no consumo de cerca de 3.070.000 impressos tipográficos, representando um acréscimo de 26% na poupança desses suportes físicos face a 2020; ▪ Redução do gasto de consumíveis ligados à geração de documentos em suporte papel (*toners* de impressoras, pastas de arquivo, entre outros).

LUSITANIA Seguros juntos

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.

	O consumo de **eletricidade** baixou em cerca de **7%** relativamente ao ano de 2020.
	O consumo de **papel** em 2021 foi reduzido em cerca de **10%,** relativamente ao ano transato.
	O volume de **resíduos produzidos** diminui em cerca de **8%,** relativamente ao ano de 2021.

INICIATIVAS QUE PROMOVEM O AMBIENTE

Sede e Outros Edifícios	Continuação da conversão dos sistemas de iluminação tradicional por tecnologia LED, numa lógica de substituição direta por avaria;
Frota automóvel	Em 2021, a frota automóvel da Lusitania detinha 15 viaturas híbridas e 40 viaturas 100% elétricas, o que corresponde a 37,5% do total da frota.

LUSITANIAVIDA

A Lusitania Vida teve os seguintes resultados para o consumo de materiais e energia.

	O consumo de **eletricidade** em 2021 subiu em cerca de **75%** relativamente ao ano de 2020.
	Em 2021, o consumo de **papel** reduziu-se em cerca de **20%,** relativamente ao ano anterior.

INICIATIVAS AMBIENTAIS

Para além da continuação da aplicação das práticas e medidas na área da sustentabilidade, em linha com as políticas do Grupo Montepio, a Futuro prossegue internamente, em prol da defesa do ambiente, uma política de combate ao desperdício (especificamente de papel), ao que se destaca:

O consumo de **papel,** relativamente ao ano de 2020, foi reduzido em cerca de **37%** em 2021.

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

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

Residências Montepio

Enquanto líder destacada e referência de qualidade no mercado da prestação de serviços para seniores e de cuidados continuados em Portugal, a Residências Montepio assume com assertividade um claro compromisso de rigoroso cumprimento das boas práticas e normas operacionais das atividades que desenvolve. Na preservação e proteção do meio ambiente, valores fundamentais das Residências Montepio, estão implementados em todas as unidades procedimentos adequados para a separação, encaminhamento e processamento dos diferentes tipos de resíduos e para preservação de boas práticas de ecologia, investindo, continuadamente, na redução dos consumos energéticos, na preservação da qualidade do ar e na diminuição do desperdício. A este nível, em 2021, iniciou-se um processo de análise à gestão de resíduos, em termos de produção (quantidades), mas também separação rigorosa entre categorias de resíduos, permitindo assim poupanças nos custos com gestão de resíduos hospitalares, mas também contribuir para o reforço de indicadores globais de desenvolvimento sustentável, reforçando a correta reciclagem de resíduos.

- ■ -

Em 2021, no âmbito da elaboração do Relatório de Sustentabilidade conjunto do Grupo Montepio, para além dos indicadores financeiros, de capital humano e de consumos de matérias-primas da tabela GRI, a RM iniciou os primeiros cálculos da pegada de carbono, abrangendo a gestão de matérias-primas, dos resíduos (reforçando a nossa preocupação interna relacionada com este tema) e viagens de negócios, sendo que a empresa tem vindo a privilegiar as reuniões online, como forma de reduzir custos e facilitar a gestão de agendas dos interlocutores.

19

TABELA GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO” - ESSENCIAL

GRI 102 – CONTEUDOS GERAIS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização / Omissão**	**Páginas**	**ODS**
PERFIL ORGANIZACIONAL				
102-1	Nome da organização	Sobre este Relatório ..... →	4	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	02 Grupo montepio: um projeto criado por pessoas para pessoas ..... → 11 sustentabilidade no banco montepio ..... →	15-29 190-212	
102-3	Localização da sede	R. Áurea, 219-241, 1100-062 Lisboa		
102-4	Localização das operações	02 Grupo montepio: Um projeto criado por pessoas para pessoas ..... →	15-29	11
102-5	Propriedade e natureza legal	07 modelo de governo ..... →	97-137	
102-6	Mercados servidos	02 Grupo montepio: Um projeto criado por pessoas para pessoas ..... →	15-29	
102-7	Dimensão da organização	02 Grupo montepio: Um projeto criado por pessoas para pessoas ..... → Página inicial de cada capítulo	15-29	
102-8	Informação sobre trabalhadores e outros trabalhadores	06 Valorizar os trabalhadores ..... →	75-96	8
102-9	Cadeia de fornecedores	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... →	147	
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	07 Modelo de Governo | Gestão do Risco ..... →	108-128	
102-12	Iniciativas externas	03 Representações Externas e Compromissos Subscritos ..... →	30-37	
102-13	Membro de associações	03 Representações Externas e Compromissos Subscritos ..... →	30-37	
ESTRATÉGIA				
102-14	Mensagem do Presidente	Mensagem do Presidente ..... →	3	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	09 Estratégia de Sustentabilidade ..... →	148-155	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	07 Modelo de Governo – Ética e Integridade ..... → 02 Grupo montepio: Um projeto criado por pessoas para pessoas – Missão, Visão, Valores e Estratégia ..... →	129-137 15-29	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. 07 Modelo de Governo – Ética e Integridade ..... →	129-137	16

GOVERNANCE				
102-18	Estrutura de *governance*	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... →	98-107	
102-19	Delegação de autoridade	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... →	98-107	
102-20	Funções de nível executivo responsáveis pelos tópicos económicos, ambientais e sociais	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... →	98-107	
102-21	Consulta a *Stakeholders* sobre tópicos económicos, ambientais e sociais	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... →	138-146	
102-22	Composição do mais alto órgão de *governance* e dos seus comitês	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas do MGAM 2021 – Órgãos Associativos ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Relatório do Governo Societário ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 ..... →	98-107 5 7 3 3 11 2	
102-23	Presidente do mais alto órgão de *governance*	Relatório e Contas do MGAM 2021 – Órgãos Associativos ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Relatório do Governo Societário ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Órgãos Sociais ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 ..... →	5 7 5 11 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 2021 – Regras aplicáveis à nomeação e substituição dos membros do órgão de administração e à alteração dos estatutos da sociedade ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Notas anexas às Demonstrações Financeiras ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Relatório do Governo Societário ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Órgãos Sociais ..... → Estatutos do Montepio Gestão de Activos ..... →	21 645 53 11 3 5	
102-25	Conflitos de interesse	07 Modelo de Governo | Gestão do Risco ..... → Estatutos Montepio Geral - Associação Mutualista – Disposições Gerais ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Revisão do Regulamento de Comunicação de Irregularidades (Whistleblowing) e alteração da Política de Conflito de Interesses ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Notas anexas às Demonstrações Financeiras ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 - Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras ... →	108-128 25 114 53 39	
102-26	Funções do mais alto órgão de *governance* na definição de objetivos, valores e estratégia	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... →	98-107	
102-27	Conhecimento do mais alto órgão de *governance*	07 Modelo de Governo | Órgãos Associativos e Órgãos Sociais ..... →	98-107	
102-31	Revisão dos tópicos económicos, ambientais e sociais	09 Estratégia de Sustentabilidade ..... →	148-155	

102-32	Papel do mais alto órgão de *governance* no Relatório de Sustentabilidade	O Comité de Sustentabilidade é responsável pela análise e aprovação formal 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.		
102-35	Políticas de remuneração	Relatório e Contas MGAM 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 – Custos com Pessoal ..... →	122 225 112 51 53 49	
102-36	Processo para determinar a remuneração	Relatório e Contas MGAM 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021– Custos com Pessoal ..... →	122 215 112 51 53 49	
102-37	Envolvimento de *stakeholders* na remuneração	Relatório e Contas MGAM 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Custos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Gastos com Pessoal ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 – Custos com Pessoal ..... →	122 215 112 51 53 49	
ENVOLVIMENTO COM *STAKEHOLDERS*				
102-40	Lista dos grupos de *Stakeholders*	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... →	141-146	
102-41	Acordos coletivos de trabalho	Trabalhadores abrangidos por acordos coletivos de trabalho: - Banco Montepio: ..... 100% - MGAM: ..... 0% - Lusitania: ..... 100% - Lusitania Vida: ..... 100% - Futuro: ..... 0% - Montepio Gestão de Activos: ..... 0% - Residências Montepio: 0%		8
102-42	Identificação e seleção de *Stakeholders*	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... →	138-146	
102-43	Abordagem de envolvimento com *Stakeholders*	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | MGAM..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Banco Montepio ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Lusitania ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Futuro ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Residências Montepio Saúde ..... →	138-146 129 130-131 132 134 137	
102-44	Principais questões e preocupações levantadas pelos *Stakeholders*	08 envolvimento com partes interessadas (*stakeholders)* ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | MGAM..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Banco Montepio ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Lusitania ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Futuro ..... → 07 Modelo de Governo | Ética e Integridade | Residências Montepio Saúde ..... →	138-146 129 130-131 132 134 137	
PRÁTICA DE REPORTE				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório e Contas MGAM 2021 | Participação financeira da Caixa Económica ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Estrutura do grupo ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Notas anexas às demonstrações financeiras ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Demonstrações Financeiras ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Identificação da entidade ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 – Notas às Demonst. Financeiras ..... →	132 16 51 24 27 32	

102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites dos tópicos	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-47	Lista dos tópicos materiais	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-48	Reformulação de informação	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-49	Alterações no relatório	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-50	Período de reporte	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-51	Data do relatório mais recente	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-52	Ciclo de relatórios	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
102-53	Contacto para questões sobre o relatório	Sobre este Relatório ..... →	4-7	
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 ..... →	4-7	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS					
Divulgações e Formas de Gestão			**Localização/Omissão**	**Páginas**	**ODS**
GRI 200 - DIVULGAÇÕES ECONÓMICAS					
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: 10 Sustentabilidade no Montepio Geral - Associação Mutualista; 11 Sustentabilidade no Banco Montepio; 12 Sustentabilidade na Lusitania; 13 Sustentabilidade na Lusitania Vida; 14 Sustentabilidade na Futuro; 15 Sustentabilidade na Montepio Gestão de Ativos; 16 Sustentabilidade na Residências Montepio Saúde; 17 Sustentabilidade na Residências 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: 10 Sustentabilidade no Montepio Geral - Associação Mutualista; 11 Sustentabilidade no Banco Montepio; 12 Sustentabilidade na Lusitania; 13 Sustentabilidade na Lusitania Vida; 14 Sustentabilidade na Futuro; 15 Sustentabilidade na Montepio Gestão de Ativos; 16 Sustentabilidade na Residências Montepio Saúde; 17 Sustentabilidade na Residências Montepio U Live).		
201-1		Valor económico direto gerado e distribuído	10 Sustentabilidade no Montepio Geral - Associação Mutualista ..... → 11 Sustentabilidade no Banco Montepio ..... → 12 Sustentabilidade na Lusitania ..... → 13 Sustentabilidade na Lusitania Vida ..... → 14 Sustentabilidade na Futuro ..... → 15 Sustentabilidade na Gestão de Ativos ..... → 16 Sustentabilidade na Residências Montepio Saúde ..... → 17 Sustentabilidade na Residências Montepio U Live ..... →	157 183 214 220 223 229 232 240	2 5 7 8 9
201-2		Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para a organização devido às alterações climáticas	No MGAM não foram identificadas quaisquer não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos/serviços e, concomitantemente, o MGAM 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 MGAM 2021 – Benefícios aos empregados ..... → Relatório e Contas do Banco Montepio 2021 – Benefícios pós-emprego e de longo prazo ..... → Relatório e Contas Lusitania 2021 – Benefícios aos empregados ..... → Relatório e Contas Lusitania Vida 2021 – Remuneração e Benefícios aos Trabalhadores ..... → Relatório e Contas da Futuro 2021 – Benefícios dos empregados ..... → Relatório e Contas da Montepio Gestão de Ativos 2021 – Benefícios dos empregados ..... →	147 297 67 51 e 52 32 48	
201-4		Benefícios financeiros significativos recebidos pelo governo	Não existem.		

GRI 204 - PRÁTICAS DE COMPRA				
204-1	Proporção de despesas com fornecedores locais	08 Envolvimento com partes interessadas |Cadeia de Fornecedores ..... → MGAM + Fundação Montepio + Banco Montepio: ..... 93,4% Lusitania: .....99% Lusitania Vida: .....93,6% Futuro: .....98,9% Montepio Gestão de Activos: .....59,8% Residências Montepio Saúde: .....100% Residências U Live: 100%	148	12
GRI 300 - DIVULGAÇÕES AMBIENTAIS				
GRI 301 - MATERIAIS				
301-1	Consumo de materiais por peso ou volume	18 Promover o Ambiente ..... →	244-251	8 12
GRI 301 – ENERGIA				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	18 Promover o Ambiente ..... →	244-251	7 8 12 13
GRI 305 – EMISSÕES				
305-1	Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)	18 Promover o Ambiente ..... →	244-251	3 12 13 14 15
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	18 Promover o Ambiente ..... →	244-251	3 12 13 14 15
GRI 306 - RESÍDUOS E EFLUENTES				
306-2	Resíduos por tipo e por destino	18 Promover o Ambiente ..... →	244-251	3 6 12
GRI 400 - DIVULGAÇÕES SOCIAIS				
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 06 Valorizar os trabalhadores).		
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 06 Valorizar os trabalhadores).		
401-1	Novas contratações e rotatividade de trabalhadores	06 Valorizar os trabalhadores ..... →	78	5 8

401-2	Benefícios concedidos aos trabalhadores em regime *full-time* que não são concedidos aos trabalhadores temporários ou em *part-time*	06 Valorizar os trabalhadores | AS ENTIDADES | Benefícios ..... →	75-96	8
401-3	Licença parental	Aos trabalhadores do MGAM, Banco Montepio, Lusitania, Lusitania Vida, Futuro, Montepio Gestão de Ativos e Residências Montepio e Residências 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 trabalhador/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	06 Valorizar os trabalhadores ..... →	75-96	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).		
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 a Formação e Educação (ver capítulo 06 Valorizar os trabalhadores).		
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 (06 Valorizar os trabalhadores).		
404-1	Média de horas de formação por ano e por trabalhador	06 Valorizar os trabalhadores ..... →	79	4 5 8
404-3	Percentagem de trabalhadores que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira	06 Valorizar os trabalhadores ..... →	75-96	5 8

GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

405-1

	Diretivas e Chefias	Técnicas	Administrativas	Operacionais	TOTAL
AMM + Fundação	**4**	**18**	**18**	**.**	**40**
<30	.	3	3	.	6
30 a 50	.	14	15	.	29
>50	4	1	.	.	5
F	.	12	14	.	26
M	4	6	4	.	14
Banco Montepio	**718**	**1.320**	**1.069**	**.**	**3.107**
<30	.	66	40	.	106
30 a 50	406	974	789	.	2.169
>50	312	280	240	.	832
F	240	673	603	.	1.516
M	478	647	466	.	1.591
Lusitania	**95**	**160**	**265**	**.**	**520**
<30	.	10	5	.	15
30 a 50	42	105	158	.	305
>50	53	45	102	.	200
F	30	77	155	.	262
M	65	83	110	.	258
Lusitania Vida	**9**	**18**	**7**	**.**	**34**
<30			1	.	1
30 a 50		8	6	.	14
>50	9	10		.	19
F	2	10		.	12
M	7	14	1	.	22
Futuro	**5**	**21**	**9**	**.**	**35**
<30	.	2	2	.	4
30 a 50	1	12	4	.	17
>50	4	7	3	.	14
F	1	14	4	.	19
M	4	7	5	.	16
Montepio Gestão de Activos	**4**	**10**	**1**	**.**	**15**
<30	.	1	.	.	1
30 a 50	.	6	.	.	6
>50	4	3	1	.	8
F	.	6	1	.	7
M	4	4	.	.	8
Residências Montepio Saúde	**50**	**233**	**.**	**439**	**722**
<30	11	95	.	72	178
30 a 50	33	126	.	203	362
>50	6	12	.	164	182
F					.
M					.
Residências U Live	**.**	**.**	**4**	**.**	**4**
<30	.	.	.	.	.
30 a 50	.	.	3	.	3
>50	.	.	1	.	1
F	.	.	4	.	4
M	.	.	.	.	.
TOTAL	**885**	**1.780**	**1.373**	**439**	**4.477**
<30	**11**	**177**	**51**	**72**	311
30 a 50	**482**	**1.245**	**975**	**203**	2.905
>50	**392**	**358**	**347**	**164**	1.261
F	**273**	**792**	**781**	**.**	**1.846**
M	**562**	**761**	**586**	**.**	**1.909**

58

GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS				
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas	05 Ações que beneficiam a comunidade ..... →	45-74	
413-2	Operações com impactos negativos significativos atuais e potenciais nas comunidades locais	05 Ações que beneficiam a comunidade ..... →	45-74	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.		
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: 10 Sustentabilidade no Montepio Geral - Associação Mutualista ..... → 11 Sustentabilidade no Banco Montepio ..... → 12 Sustentabilidade na Lusitania ..... → 13 Sustentabilidade na Lusitania Vida ..... → 14 Sustentabilidade na Futuro ..... → 16 Sustentabilidade na Residências Montepio Saúde..... → 17 Sustentabilidade na Residências Montepio U Live..... →	 165-182 191-211 216-219 223 225-228 234-239 242-243	
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: 10 Sustentabilidade no Montepio Geral - Associação Mutualista ..... → 11 Sustentabilidade no Banco Montepio ..... → 12 Sustentabilidade na Lusitania ..... → 13 Sustentabilidade na Lusitania Vida ..... → 14 Sustentabilidade na Futuro ..... → 16 Sustentabilidade na Residências Montepio Saúde..... → 17 Sustentabilidade na Residências Montepio U Live..... →	 165-182 191-211 216-219 223 225-228 234-239 242-243	
417-1	Requisitos de informação e rotulagem para produtos e serviços	**<u>MGAM</u>** No MGAM 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. **<u>Banco Montepio</u>** O Banco Montepio continuou a adequar os seus processos àquilo que são as melhores práticas de mercado, designadamente: <u>N.º de diplomas legais: 15</u> - Decreto-Lei nº 74-A/2017, de 23 de junho (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08); - Decreto-Lei nº 133/2009, de 02 de junho (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08); - Decreto-Lei nº 149/95, de 24 de junho (última alteração Decreto-Lei n.º 30/2008, de 25/02; - Decreto-Lei nº 181/2012, de 6 de agosto (última alteração Decreto-Lei n.º 47/2018); - Lei nº 64/2014, de 26 de agosto;		12 16

- Decreto-Lei nº 27-C/2000, de 10 de março (última alteração Lei n.º 57/2020, de 28/08)
- Decreto-Lei nº 107/2017, de 30 de agosto (última alteração DL nº 56/2021, de 30/06);
- Decreto-Lei nº 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 nº 91/2018, de 12 de novembro;
- Decreto-Lei nº 486/99, de 13 de novembro (última alteração Decreto-Lei nº 99-A/2021);
- Lei nº 16/2015, de 24 de fevereiro (última alteração Decreto-Lei nº 99-A/2021);
- Lei nº 35/2018, de 20 de julho (última alteração Decreto-Lei nº 109-H/2021);
- Regulamento (UE) n.º 1286/2014, de 26 de novembro de 2014.

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*.

Montepio 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 disponível nos balcões ou na internet a carteira (mensalmente) e relatório de gestão (semestral). Para os clientes de Gestão de Carteiras é enviado mensalmente a carteira do cliente avaliada com os preços do final do mês e extrato de movimentos mensal.

417-2	Não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos e serviços	**MGAM** No MGAM não foram identificadas quaisquer não-conformidades relativas à informação e rotulagem de produtos/serviços e, concomitantemente, o MGAM não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no âmbito em apreço. **Banco Montepio** Não existiram não-conformidades que tenham resultado em multa ou penalidade; Não existiram não conformidades com códigos voluntários; Existiram 12 não-conformidades que resultaram em aviso, nomeadamente: CEX/2021/1000000460 CRI/2021/00006461 CRI/2021/00008668-C CRI/2021/00009109-C CRI/2021/00011437 CRI/2021/00028105-C CRI/2021/00034076-C CRI/2021/00034359-C CRI/2021/00035601-C CRI/2021/00035760-C DGI/2021/00116327 DGI/2021/00168170-R **Lusitania** Lusitania encontra-se adstrita ao cumprimento da legislação aplicável no que ao dever de informação diz respeito, inclusive contribuindo ativamente na constante melhoria e discussão dos diplomas legais aplicáveis. Assim, no que à atividade seguradora diz respeito e na observância das boas práticas de conduta de mercado e de dever de informação e publicidade, salienta-se: • Regulamento Geral de Proteção de Dados, de 27 de abril de 2016; • Lei nº 7/2019, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros; • Lei nº 147/2015 que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora; • DL nº 72/2008, de 16 de abril, 16 de janeiro, que estabelece o regime jurídico do contrato de seguro; • DL nº 95/2006, de 29 de maio que estabelece regime de contratos à distância relativos a serviços financeiros; • DL nº 330/90, de 23 de outubro, que aprova o Código da Publicidade; • Norma Regulamentar ASF nº 03/2010-R, de 18 de março, que estabelece regras a observar na publicidade; • Norma Regulamentar ASF nº 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 trabalhadores 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 2021, 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.		16

		As orientações a que a Futuro está sujeita em matéria de publicidade/comunicação de produto e institucional são integralmente cumpridas: • Lei nº27/2020, de 23 de julho, que revoga DL 12/2006, de 20 de janeiro, alterado e republicado na Lei nº147/2015, de 09 de Setembro (modelo de governação); • Norma Nº 8/2009-R de 4 de Junho; • Código da publicidade - Decreto -Lei nº 330/90, de 23 de outubro • Norma Regulamentar nº 03/2010-R, de 18 de março • Lei 7/2019 de 16 de janeiro(mediação de seguros) • Lei nº35/2018, 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) **Montepio Gestão de Activos** A Montepio Gestão de Ativos não foi alvo de qualquer multa ou penalidade no Âmbito em apreço. Os fundos de investimento mobiliário geridos pela Montepio Gestão de Ativos são objeto de auditorias, com periodicidade semestral (com as respetivas certificações legais de contas), conforme estabelecido no enquadramento legal desta atividade. No âmbito destes trabalhos de auditoria, não foram identificadas não-conformidades.		

INDICADORES SETORIAIS PARA O SETOR FINANCEIRO				
PORTFOLIO DE PRODUTOS				
Divulgações e Formas de Gestão		**Localização/Omissão**	**Páginas**	**ODS**
FS7	Volume (monetário) dos produtos e serviços com benefício social, por linha de negócio	**Clientes Particulares - Banca de Retalho** Soluções de inclusão financeira: Crédito Habitação Bonificado para Pessoas com Deficiência: 96 contratações no valor total de 8 713 266 euros Soluções de apoio à educação: ..... 132 contratações no valor de 1 370 079 euros Soluções de promoção da saúde e bem-estar: 96 contratações no valor de 750 987 euros **Clientes Economia Social - Banca de Retalho** Solução Montepio Setor Social: ..... 766 adesões Soluções de apoio ao Investimento: .... 235 contratações no valor de 70 095 050 euros Soluções de Proteção e Solidariedade: Seguro Voluntariado Apólice Ano e Seguintes ..... 1 704 pessoas seguras e 542 apólices Apólices Temporárias ..... 658 pessoas seguras Cartão +Vida (Cartão exclusivo para os clientes do Banco Montepio que pretendam apoiar causas sociais.) ▪ ..... 24 novos contratos Conta Acordo Setor Social: ..... 82 [#] e 1 614 030 euros Leasing Auto Setor Social: ..... 6 [#] e 183 043 euros		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	**Crédito Habitação - Crédito e Casa Sustentáveis:** ▪ ..... 75 contratações no valor de 13 .113 .554 euros **Linha de Apoio à Qualificação da Oferta - Sustentabilidade Ambiental no Turismo:** ▪ ..... 10 contratações no valor de 3 735 533 euros **Crédito Energias Renováveis:** ▪ ..... 22 contratações no valor de 182 664 euros **Montepio Mobilidade Elétrica Auto (Renting):** ▪ ..... 28 contratações no valor de 1 081 823 euros		
FS13	Pontos de acesso em localidades com pouca população ou economicamente desfavorecidas	02 Grupo montepio: Um projeto criado por pessoas para pessoas ..... →	15-29	1 8 10

Associação Mutualista

Montepio