

RELATÓRIO E CONTAS
2013

Volume 1

RELATÓRIO E CONTAS
2013

Volume 1

ÍNDICE

01	6	Mensagem do Presidente
	8	Principais Indicadores
	9	Estrutura Acionista
	10	Os Nossos Acionistas
	10	Ageas
	14	Millennium bcp
02	21	Relatório do Conselho de Administração
	22	Enquadramento Macroeconómico
	23	Enquadramento do Setor Segurador em 2013
	26	Análise Estratégica & Principais Acontecimentos de 2013
	33	Missão, Valores e Estratégia
	35	Estrutura Organizacional
	35	Marketing & Comercial
	39	Análise Financeira
	51	<i>Embedded Value</i>
	53	Revisão Atuarial de Não Vida
	54	Solvência II
	55	Gestão de Risco
	57	Gestão de Investimentos
	58	Os Colaboradores
	60	<i>Corporate Governance</i>
	60	Órgãos Sociais
	72	Perspetivas para 2014
	73	Proposta de Aplicação de Resultados
03	76	Publicações Obrigatórias
	77	Posição Acionista e Obrigacionista dos Membros dos Órgãos Sociais
	78	Glossário



MENSAGEM DO PRESIDENTE
PRINCIPAIS INDICADORES
ESTRUTURA ACIONISTA
OS NOSSOS ACIONISTAS



MENSAGEM DO PRESIDENTE

A empresa mais uma vez superou o desempenho do mercado, apresentando resultados positivos em relação a objetivos ambiciosos

Estando já familiarizado com a Millenniumbcp Ageas através do meu trabalho anterior como membro do Conselho de Administração, fiquei verdadeiramente feliz e orgulhoso por assumir as funções de Presidente anteriormente desempenhadas por Bart De Smet. Certamente que, como CEO da Ageas, Bart De Smet continuará a seguir de perto o rumo da empresa.

Fiquei fortemente impressionado com tudo o que vi na Millenniumbcp Ageas, designadamente no que se refere à forma como a empresa tem efetuado o seu percurso numa conjuntura económica extremamente difícil. É certo que 2013 não foi ainda o ano da recuperação económica em Portugal, mas a Millenniumbcp Ageas demonstrou que, fazendo as escolhas certas e agindo corretamente, de forma sistemática e pró-ativa, é possível superar as adversidades. O desempenho da Millenniumbcp Ageas em 2013 demonstra (se fosse necessário demonstrá-lo) que uma empresa assente numa dinâmica sólida, em fundamentos sustentáveis e num forte desejo de obter o êxito, pode ser bem-sucedida, mesmo em contextos económicos mais difíceis e de grandes desafios. E tudo isso se deve ao compromisso das pessoas, tanto para com as redes de distribuição como para com os nossos Clientes.

Em 2013, a empresa mais uma vez superou o desempenho do mercado, apresentando resultados positivos em relação a objetivos ambiciosos. Tal como Jan de Pooter, CEO da Millenniumbcp Ageas, afirmou em diversas ocasiões, os pilares estratégicos passaram no teste da realidade e isto permitiu que a empresa saísse do ciclo de recessão mais fortalecida e adiantada em relação à economia e ao mercado em geral.

Mas igualmente importante para mim é o papel mais alargado que a Millenniumbcp Ageas tem no Grupo Ageas, não só em termos de contribuição financeira, mas também como inspiração para muitas outras empresas que operam no mercado. A empresa incorpora a verdadeira essência da transferência de conhecimento, a qual se encontra no âmago da filosofia da Ageas: no ano de 2013 a Millenniumbcp Ageas acolheu outras empresas do Grupo, partilhou a sua experiência específica na área dos cuidados de saúde, através da Médis, bem como a sua experiência em *bancassurance*. Mostrou, por exemplo, como alavancar a parceria e o alinhamento com o Banco, pela combinação das respetivas áreas de especialização para benefício do Cliente.

Todos os que estão expostos à *experiência portuguesa* parecem estar de acordo sobre os pontos fortes da empresa e sobre a sua *unique selling proposition*. A descrição está certamente em linha com a minha própria experiência: uma organização sólida e moderna, que cumpre as suas promessas, que é composta por pessoas dedicadas e qualificadas e que tem uma capacidade de reação rápida. É por essas razões que a Millenniumbcp Ageas é uma empresa bem-sucedida e é isso que a torna diferente em relação às suas concorrentes.

Gostaria de aproveitar esta oportunidade para felicitar a Equipa de Gestão e todos os Colaboradores pelos resultados obtidos, os quais refletem um trabalho árduo, empenho e profissionalismo por parte de todos os que trabalham na Millenniumbcp Ageas já ao longo de um período considerável de tempo. O meu muito obrigado, nomeadamente, a todos os que se recusaram a ser derrotados por uma conjuntura exigente, enfrentando-a mais como uma oportunidade de redesenhar a estratégia, efetuar ajustamentos e implementar o plano de forma excecional. Tudo isto foi possível graças à existência de uma cultura que faz com que as coisas aconteçam, hoje e no futuro.

Kurt De Schepper

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA MILLENNIUMBCP AGEAS

PRINCIPAIS INDICADORES

INDICADORES DE ACTIVIDADE [MILHÕES DE EUROS]	2013	2012	Var. 2013/2012
Demonstração de Resultados			
Prémios de Seguro Direto ⁽¹⁾	1.725	991	74,0%
– Vida	1.486	763	94,8%
– Não Vida	239	228	4,5%
Margem técnica ⁽²⁾	214	226	-5,2%
Margem técnica líquida de custos administrativos	110	117	-6,0%
Resultado líquido	83	94	-11,5%
Resultados líquidos antes de VOBA (value of business acquired)	103	111	-7,3%
Balanço			
Capitais próprios	1.443	1.350	6,9%
Ativo total	11.824	12.023	-1,7%
Investimentos	11.249	11.410	-1,4%
Rácios			
Eficiência			
1 – Rácio de sinistralidade Não Vida	62,7%	62,2%	0,5 pp
2 – Rácio de despesas Não Vida	23,5%	24,3%	-0,8 pp
3 – Rácio combinado Não Vida	86,2%	86,5%	-0,3 pp
4 – Custos de exploração líquidos Vida/Investimentos Vida	0,83%	0,75%	0,08 pp
Rentabilidade			
1 – Margem técnica / Prémios de seguro Direto ⁽²⁾	12,4%	22,8%	-10,4 pp
2 – Rentabilidade média dos invest. financeiros (<i>book value</i>)	3,2%	3,6%	-0,3 pp
3 – Rentabilidade média dos capitais próprios (<i>ROE</i>) ⁽³⁾	8,1%	11,0%	-2,9 pp
Solvabilidade			
1 – Rácio de solvência	317%	273%	43 pp
2 – Capitais próprios / Ativo total	12,2%	11,2%	1,0 pp
3 – Cobertura das responsabilidades decorrentes de contrato de seguro e de investimentos ⁽⁴⁾	111,5%	109,1%	2,4 pp
Outros Indicadores			
Quotas de Mercado	13,2%	9,1%	4,1 pp
– Vida	16,1%	11,0%	5,1 pp
– Não Vida	6,2%	5,7%	0,5 pp
Número de Colaboradores	477	475	0,4%

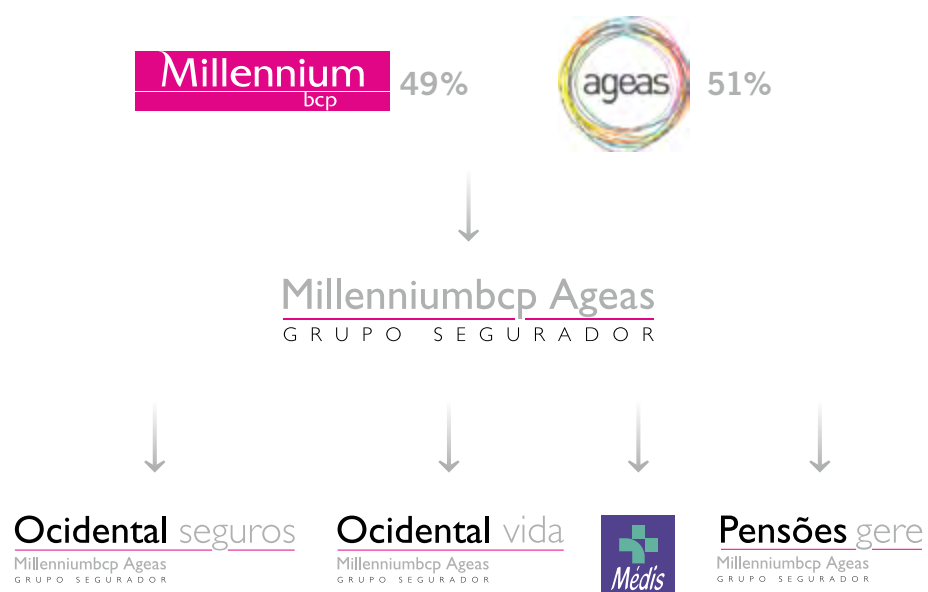
(1) Inclui contratos de investimento que, de acordo com as normas IFRS, não são contabilizados como prémios de seguro

(2) Antes da imputação de custos administrativos e de VOBA (value of business acquired)

(3) Calculado antes da amortização do VOBA

(4) Considerando Investimentos, Liquidez e Juros a receber

ESTRUTURA ACIONISTA



01

Os nossos
acionistas

OS NOSSOS ACIONISTAS

Ageas



Perfil da empresa Ageas

A Ageas é uma seguradora internacional com mais de 190 anos de história. Sendo uma das 20 maiores seguradoras da Europa, a Ageas decidiu concentrar as suas atividades na Europa e Ásia, geografias que, em conjunto, constituem a maior quota do mercado global de seguros, encontrando-se agrupadas em quatro segmentos — Bélgica, Reino Unido, Europa Continental e Ásia — oferecendo ainda serviços prestados por um grupo de subsidiárias detidas na totalidade e por parcerias com instituições financeiras, que têm uma forte presença e são distribuidores-chave em todo o mundo. A Ageas está integrada em parcerias de sucesso na Bélgica, Reino Unido, Luxemburgo, Itália, Portugal, Turquia, China, Malásia, Índia e Tailândia, tendo ainda subsidiárias em França, Hong Kong e Reino Unido. Detém a liderança do mercado belga nos ramos Vida individuais e *employee benefits*, bem como uma posição de liderança nos ramos Não Vida, através da AG Insurance. A Ageas tem uma forte presença no Reino Unido, onde é a segunda maior seguradora no ramo Automóvel, e no crescente mercado que abrange os indivíduos com mais de 50 anos. A Ageas emprega mais de 13.000 Colaboradores nas entidades consolidadas e mais de 30.000 nas parcerias não consolidadas, e apresentou um volume de prémios de mais de 23 mil milhões de euros.

Ageas em 2013

**Sólida performance na área seguradora durante o exercício completo –
Quarto trimestre impactado por resultados mais baixos em Não Vida**

A performance da Ageas na Área Seguradora em 2013 evoluiu positivamente, em termos de prémios e de resultado líquido. O total de prémios, incluindo as parcerias não consolidadas a 100%, foi de 23,2 mil milhões de euros, 9% acima do nível do ano anterior, com crescimento especialmente no ramo Vida: os prémios de Vida na Ásia e na Europa Continental aumentaram em mais de 20%. O resultado líquido da Área de Seguros ascendeu a 654 milhões de euros (+5%), apesar de um resultado líquido mais baixo no quarto trimestre de 157 milhões de euros (em comparação com 175 milhões de euros). O resultado líquido melhorou em todos os segmentos em 2013, com exceção do Reino Unido. As atividades em Vida registaram um resultado líquido de 438 milhões de euros (+2%) e um resultado líquido do quarto trimestre de 126 milhões de euros.

Sólidos resultados na Área Seguradora...

Os resultados líquidos da Área Seguradora em 2013 ascenderam a 654 milhões de euros (em comparação com 624 milhões de euros), incluindo o impacto negativo de variações cambiais de 12 milhões de euros em relação a 2012. A contribuição para os resultados líquidos no quarto trimestre foi de 157 milhões de euros (em comparação com 175 milhões de euros), devido à diminuição dos resultados no Reino Unido e na Bélgica, parcialmente compensada por uma forte *performance* na Ásia. No que respeita ao exercício completo, o resultado líquido das atividades em Vida permaneceu estável em 438 milhões de euros (+2%). As margens operacionais em Vida permaneceram satisfatórias em todos os segmentos. O resultado líquido em Não Vida e outras atividades ascendeu a 217 milhões de euros em comparação com 194 milhões de euros em 2012 (+11%), beneficiando de uma melhor *performance* operacional, ilustrada por um sólido rácio combinado geral de 98,6%, impulsionado principalmente por bons resultados em Multiriscos. Os resultados evoluíram bem em todos os segmentos, exceto no Reino Unido, onde foram estáveis, apesar das desafiantes condições de mercado. Por fim, tanto Vida como Não Vida beneficiaram de uma maior contribuição das parcerias não consolidadas na Ásia e na Europa Continental, que cresceu 23% para 153 milhões de euros, com melhores resultados em todos os países, exceto na China.

... com prémios consistentemente crescentes

O total de prémios, incluindo parcerias não consolidadas a 100%, ascendeu a 23,2 mil milhões de euros (+9%), tendo o quarto trimestre contribuído com 5,5 mil milhões de euros (-6%). O aumento anual dos volumes esteve relacionado com a região asiática, com o total de prémios a ascender a 9,8 mil milhões de euros, um aumento de 25%, e com a Europa Continental, com um total de prémios de 5,2 mil milhões de euros, um aumento de 21%. As vendas na Ásia foram potenciadas por importantes volumes no primeiro semestre, especialmente na China, tendo sido impulsionadas por campanhas comerciais muito bem-sucedidas e atividades de desenvolvimento de canais. Na Europa Continental, o crescimento dos prémios foi marcado, em particular, por um substancial crescimento em Portugal, mas também em França e na Turquia. Na Bélgica, o total de prémios diminuiu 14%, para 6,0 mil milhões de euros, principalmente devido à redução das vendas de produtos garantidos no ramo Vida individuais, tendo sido apenas parcialmente compensado por prémios mais elevados em produtos *Unit-linked* e em Não Vida. No Reino Unido, os prémios ascenderam a 2,3 mil milhões de euros (+2%), apoiados pelos volumes da Groupama Insurance Company Limited (GICL), adquirida no final de 2012 (381 milhões de euros). Esta última compensou a diminuição dos prémios médios na Ageas Insurance Ltd e na Tesco Underwriting, especialmente no Ramo Automóvel, embora a Ageas tenha mantido a sua disciplina de subscrição, com uma política de descontos abaixo da média do mercado. Os prémios para a parte da Ageas, ou seja, incluindo todas as sociedades controladas e não consolidadas

OI

Os nossos acionistas

proporcionalmente à sua participação, ascenderam a 11,7 mil milhões de euros, um aumento de 4% no ano anterior, já que os volumes mais baixos em Vida na Bélgica pesaram proporcionalmente mais nesta base e os volumes crescentes na Ásia pesaram menos.

Resultado líquido da Conta Geral

O resultado líquido da Conta Geral em 2013 ascendeu a 85 milhões de euros negativos, com perdas líquidas de 100 milhões de euros no quarto trimestre. O resultado do exercício completo incluiu o impacto líquido de todos os legados, consistindo em 276 milhões de euros positivos relacionados com as transações relativas à Royal Park Investments, 90 milhões de euros negativos na opção de compra das ações do BNP Paribas (concluída no final de abril de 2013), e um custo adicional de 205 milhões de euros relacionado com o passivo financeiro da RPN(I). O aumento do valor do passivo financeiro da RPN(I) foi principalmente impulsionado pelo aumento do preço dos CASHES, bem como por uma mudança na metodologia de avaliação aplicada, após a introdução do IFRS 13 a partir do terceiro trimestre de 2013.

Os custos com pessoal e outras despesas operacionais diminuíram de 50 para 45 milhões de euros, principalmente como resultado da redução dos custos de consultoria.

Diminuição dos capitais próprios

O total de capitais próprios diminuiu de 9,8 mil milhões de euros no final de 2012 para 8,5 mil milhões de euros (-13%), ou 37,65 euros por ação, em comparação com 42,27 euros (-11%). Os capitais próprios das operações na Área Seguradora no final de 2013 ascenderam a 7,6 mil milhões de euros (-7%), dos quais 1,3 mil milhões se referem a ganhos não realizados líquidos de impostos e a participação nos resultados (em comparação com 2,0 mil milhões de euros, uma redução de 0,7 mil milhões de euros). A queda de 1,3 mil milhões de euros nos capitais próprios inclui principalmente o resultado líquido positivo do Grupo (0,6 mil milhões de euros), a já referida diminuição em ganhos não realizados (0,7 mil milhões de euros), os 0,6 mil milhões de euros devolvidos aos acionistas (o pagamento anual de dividendos de 2012, a redução do capital de 1 euro por ação e os movimentos correspondentes aos programas de recompra de ações de 2012 e 2013), bem como o aumento (357 milhões de euros) do valor da opção de venda de 25%+1 ações da AG Insurance dada ao BNP Paribas Fortis. O justo valor estimado dessa responsabilidade passou de 1,0 mil milhões de euros no final de 2012 para 1,3 mil milhões de euros no final de 2013. O valor desta opção de venda está ligado ao *Embedded Value* da AG Insurance; o aumento foi impulsionado por uma melhoria do sentimento de mercado, resultando num múltiplo mais elevado aplicado ao *Embedded Value*.

Posição de liquidez da Conta Geral substancialmente melhorada

A posição de liquidez da Conta Geral no final de 2013 ascendeu a 1,9 mil milhões de euros (+ 0,7 mil milhões de euros). No total, 0,6 mil milhões de euros de caixa foram transitados das diversas atividades da Área Seguradora, sob a forma de dividendos. O impacto positivo das operações de reestruturação de capital na Bélgica e no Reino Unido para um montante total líquido de 0,2 mil milhões de euros foi parcialmente compensado por uma injeção de capital no valor de 0,2 mil milhões de euros na China em 2013. Para além disso, foram recebidos 1,2 mil milhões de euros de receitas líquidas relacionadas com as transações ligadas à Royal Park Investments e à opção de compra das ações do BNP Paribas, concluída no final de abril. 0,6 mil milhões de euros foram devolvidos aos acionistas ao longo de 2013, enquanto 0,1 mil milhões de euros serviram para financiar as despesas operacionais a nível Corporativo e Regional. Em relação ao programa de recompra de ações de 200 milhões de euros, anunciado no início de agosto de 2013, foram investidos 99,5 milhões de euros até 14 de fevereiro de 2014.

Colocação de dívida híbrida bem-sucedida

Durante o ano de 2013, a Ageas executou com sucesso uma série de transações de dívida subordinada. Em março, a AG Insurance na Bélgica encerrou a colocação de uma *subordinated perpetual bond* de 550 milhões de dólares. No início de abril, a AICA em Hong Kong emitiu dívida sénior a 10 anos no montante de 250 milhões de dólares. Ambas as emissões foram colocadas com sucesso nos mercados asiático e europeu. Em dezembro, a AG Insurance colocou outra *fixed-to-floating rate callable subordinated note* no montante de 450 milhões de euros, totalmente subscrita pelos seus dois acionistas Ageas SA/NV e BNP Paribas Fortis SA/NV. Parte das receitas líquidas foi utilizada para amortizar um crédito em curso de 150 milhões de euros à Ageas SA/NV.

Os rácios de solvência da Área de Seguros e do Grupo ascenderam a 207% e 214% respetivamente, com um capital disponível total 4,7 mil milhões de euros acima dos requisitos mínimos regulamentares (dos quais 4,4 mil milhões de euros na Área Seguradora).

Dividendo bruto de 1,40 euros em 2013, um aumento de 17% em relação ao dividendo de 2012

O Conselho de Administração da Ageas irá propor, na Assembleia Geral de Acionistas em 30 de abril de 2014 em Bruxelas, que um dividendo bruto de 1,40 euros por ação seja pago em dinheiro. Esta proposta está de acordo com a política de dividendos estabelecida em 2009 pela Ageas. A data do *ex-dividend* é 5 de maio de 2014, e o pagamento do dividendo está previsto para 13 de maio de 2014.

OI

Os nossos
acionistas

As nossas opções estratégicas

Relativamente à concretização das metas da **Vision 2015**, comunicadas durante o *Investor Day 2012*, foram feitos progressos no objetivo de rácios combinados, impulsionados pela *performance* no Reino Unido, e na percentagem do capital investido em mercados emergentes, como resultado do capital adicional investido na China, dos resultados retidos nos mercados emergentes e do impacto dos elevados pagamentos de dividendos da sucursal belga. O ROE das atividades de seguros diminuiu de 8,7% para 8,3%; o nível de resultados líquidos mais elevado em 2013 foi mais do que compensado por capitais próprios acima da média em comparação com 2012. Excluindo os ganhos não realizados dos capitais próprios, o ROE das atividades de seguros no final de 2013 teria sido de 10,4%, em comparação com 10,7% em 2012. Por fim, a percentagem dos prémios em Vida em comparação com Não Vida para a parte da Ageas manteve-se estável em relação ao final de 2012.

Objetivos financeiros da Vision 2015 da Ageas

	Objetivo até final de 2015	Posição final de 2013	Posição final de 2012
% de prémios de Vida / Não Vida na parte da Ageas	60/40	67/33	67/33
Rácio Combinado	< 100 %	98.6 %	99.1 %
ROE das atividades de seguros	11 %	8.3 %	8.7 %
% de capital em Mercados Emergentes	25 %	12.6 %	12.1 %

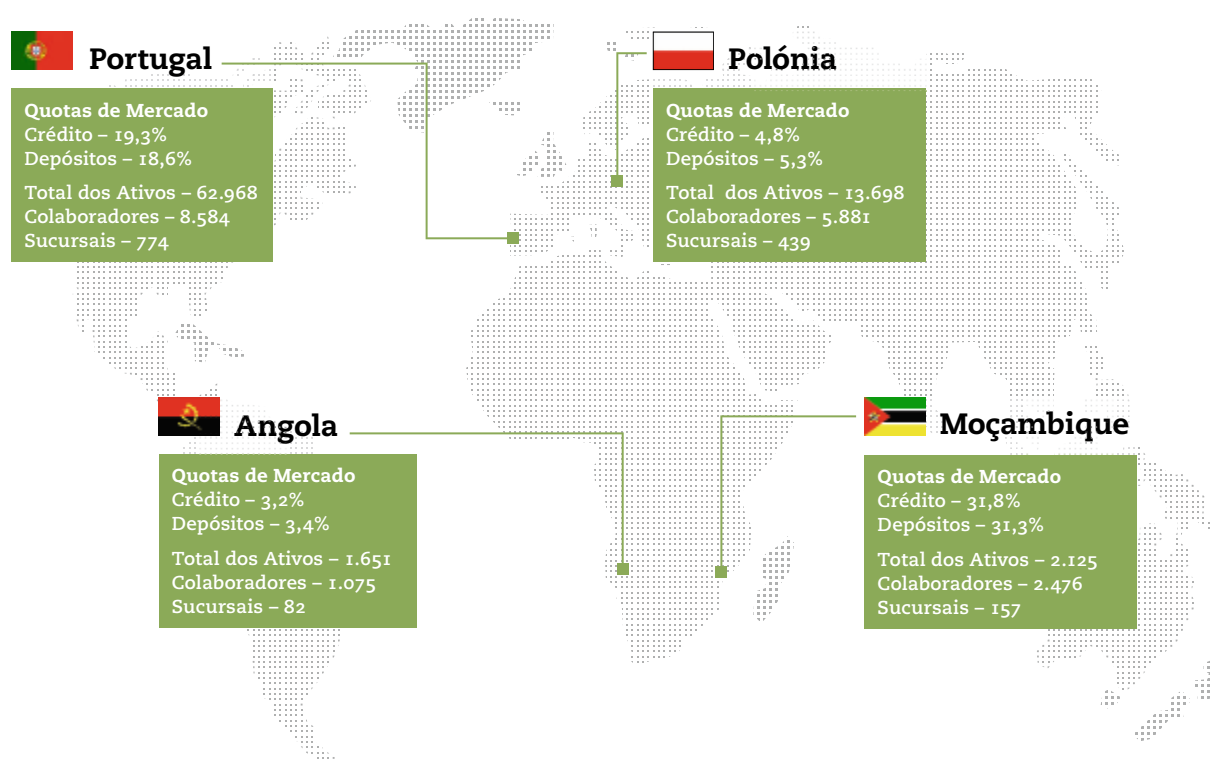


Millennium bcp

O Banco Comercial Português, S.A. (BCP, Millennium bcp ou Banco) é o maior banco privado português. O Banco, com centro de decisão em Portugal, responde à vocação “ir mais além, fazer melhor e servir o Cliente”, pautando a sua atuação por valores como o respeito pelas pessoas e pelas instituições, enfoque no Cliente, vocação de excelência, confiança, ética e responsabilidade, sendo líder destacado em várias áreas de negócio financeiro no mercado português e uma instituição de referência a nível internacional. O Banco assume ainda uma posição de destaque em África, através das suas operações bancárias em Moçambique e Angola, e na Europa, através das suas operações na Polónia, Roménia e Suíça. Desde 2010, o Banco opera em Macau através de uma sucursal de pleno direito, tendo assinado, nesse ano, um memorando de entendimento com o Industrial and Commercial Bank of China com o objetivo de reforçar a cooperação entre os dois bancos, que se estende a outros países e regiões para além de Portugal e da China. A sucursal de Macau assume-se crescentemente como um vetor estratégico do desenvolvimento das relações entre Portugal, Europa, Angola, Moçambique e a China, nomeadamente nas áreas de *trade finance* e banca de investimento. O Banco tem também uma presença nas Ilhas Caimão através do BCP Bank & Trust com licença tipo B.

Assente na máxima “procuramos ver o mundo a partir dos olhos do Cliente”, o Banco apresenta uma vasta gama de produtos bancários e serviços financeiros, estando centrado no Retalho, através do qual oferece serviços de banca universal e, complementarmente, canais de banca à distância (serviço de banca por telefone, *mobile* e internet), funcionando como pontos de distribuição.

A vocação pela excelência, a qualidade do serviço e a inovação são valores distintivos e diferenciadores face à concorrência. Acompanhando as alterações de preferência dos consumidores pela banca digital, a criação do ActivoBank veio servir de forma privilegiada um conjunto de Clientes urbanos, com espírito jovem, utilizadores intensivos de novas tecnologias de comunicação e que valorizam na relação bancária a simplicidade, a transparência, a confiança, a inovação e a acessibilidade.



Em Portugal, o Banco assume uma posição de liderança e destaque em diversos produtos, serviços financeiros e segmentos de mercado estando aliçada numa *franchise* forte e bastante expressiva a nível nacional. No final de 2013, as operações em Portugal representavam 77% do total de ativos, 78% do total de crédito a Clientes (bruto) e 75% do total de recursos de Clientes. O Banco detinha mais de 2,3 milhões de Clientes em Portugal e quotas de mercado de 19,3% e 18,6% em crédito a Clientes e depósitos de Clientes, respetivamente.

O Millennium bcp encontra-se ainda presente nos cinco continentes através das suas operações bancárias, escritórios de representação e/ou através de protocolos comerciais, servindo mais de 5,1 milhões de Clientes no final de 2013.

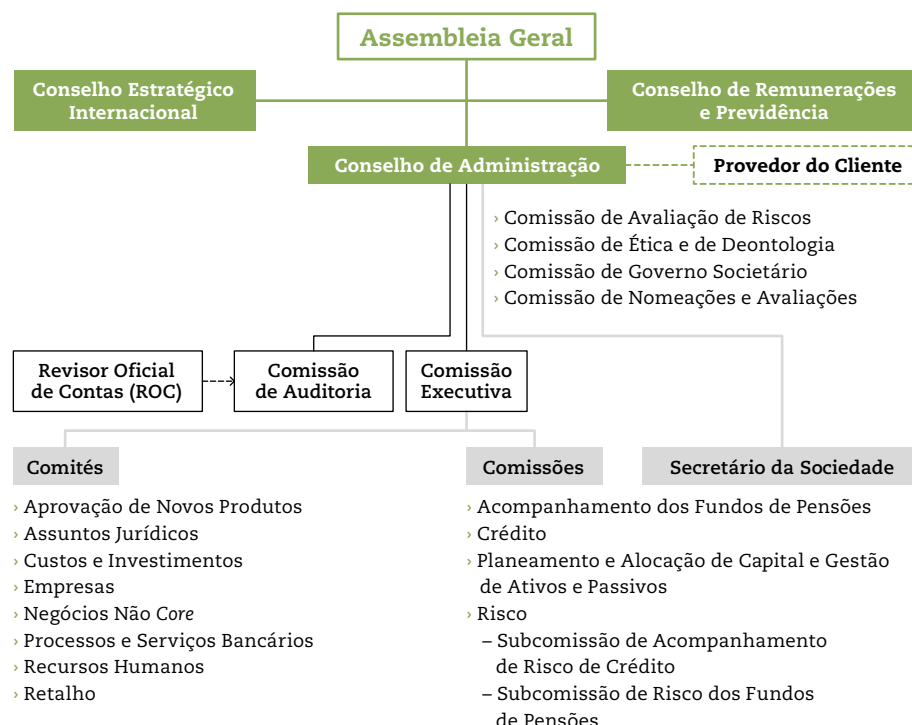
OI

Os nossos
acionistas

Modelo de Organização

O Banco Comercial Português, S.A. adota um modelo de administração e fiscalização monista, composto por Conselho de Administração, que inclui Comissão Executiva, Comissão de Auditoria e o respetivo Revisor Oficial de Contas. A Sociedade integra ainda um Conselho de Remunerações e Previdência e um Conselho Estratégico Internacional, ao qual compete assegurar o desenvolvimento da estratégia internacional do Grupo, acompanhando a evolução e implementação da mesma.

O Grupo conta igualmente com uma empresa de auditores externos que procede à auditoria das contas individuais e consolidadas do Banco e das várias sociedades por si dominadas, cuja nomeação foi deliberada em Assembleia Geral.



Estratégia

Em setembro de 2012, o BCP apresentou um Plano Estratégico que compreendia três fases para o período 2012-2017. Durante a 1.ª fase, que decorreu de 2012 a 2013, a principal prioridade foi o reforço do balanço, através da melhoria dos níveis de liquidez e de solvabilidade.

Na 2.ª fase, pretende-se assegurar a criação de condições de crescimento e rendibilidade, através da recuperação da rendibilidade em Portugal e do contínuo desenvolvimento dos negócios core do Banco na Polónia, Moçambique e Angola. A recuperação da rendibilidade em Portugal será realizada de acordo com três drivers: i) o aumento dos proveitos base, mediante o aumento das margens dos ativos via recomposição da carteira de crédito, a diminuição dos juros pagos e a melhoria do comissionamento; ii) aumento da eficiência operacional concretizada através da redução da dimensão e da reorganização

administrativa e; iii) adoção de limites rigorosos na tomada de risco, que permitirão reduzir o incumprimento no crédito através do desinvestimento no portfolio não core e da estabilização macroeconómica.

Por último, a 3.ª fase, a ser desenvolvida nos anos de 2016 e 2017, contempla o crescimento sustentável dos resultados, através da melhoria do balanceamento entre as contribuições das operações doméstica e internacionais.

FASES	PRIORIDADES	PRINCIPAIS DRIVERS	PRINCIPAIS OBJETIVOS		
				2015	2017
Envolvente económica exigente (2012-13)	Reforço do balanço	Menor dependência de financiamento no mercado <i>wholesale</i>			~12% ~10% (CP D4 2019)
Criação de condições de crescimento e rentabilidade (2014-15)	Recuperação da rentabilidade em Portugal	Recuperação dos proveitos operacionais	CTI (BoP)	~12%	
		Redução adicional de custos operacionais	LTD*	<110%	~100%
	Desenvolvimento continuado do negócio na Polónia, Moçambique e Angola		C/I	<55%	<45%
		Adoção de limites rigorosos na tomada de risco	Custos Operacionais	<700M€	<700M€
Crescimento sustentado (2013-17)	Crescimento sustentado dos resultados, com maior equilíbrio no contributo da componente doméstica e internacional	Redução faseada ou alienação do portfolio não core	Custos do risco (bp)	~100	<100
			ROE	~10%	~15%

Análise Financeira

O resultado líquido consolidado do Millennium bcp foi negativo em 740,5 milhões de euros em 2013, que compara favoravelmente com um resultado líquido negativo de 1.219,1 milhões de euros apurado em 2012.

Este resultado foi penalizado por diversos fatores, fundamentalmente, pelo efeito negativo da margem financeira, relacionado com os custos dos juros associados à emissão de instrumentos financeiros híbridos (269,0 milhões de euros) e das comissões com o custo da garantia prestada pelo Estado português a emissões de dívida do Banco (60,1 milhões de euros); pelas dotações para imparidades e provisões, no montante agregado de 1.286,6 milhões de euros; pela contabilização de custos relacionados com o programa de reformas antecipadas e rescisões por mútuo acordo, no montante global de 126,5 milhões de euros; e pelo resultado negativo de operações descontinuadas ou em descontinuação de 45,0 milhões de euros.

A evolução do resultado líquido no exercício de 2013, quando comparada com 2012, foi condicionada pela atividade em Portugal, repercutindo sobretudo o comportamento da margem financeira e dos resultados em operações financeiras, apesar do menor nível de dotações para imparidade e provisões e da redução dos custos operacionais.

O resultado líquido associado à atividade internacional, excluindo as operações descontinuadas ou em descontinuação, evidenciou um aumento de 6,5% face ao montante apurado em 2012, influenciado pela subida do produto bancário e pela redução dos custos operacionais, traduzindo o desempenho alcançado na generalidade das operações internacionais, com destaque para as

OI

Os nossos acionistas

atividades desenvolvidas na Polónia, Angola e Moçambique, excluindo o efeito cambial da desvalorização do metical face ao euro.

O ativo total cifrou-se em 82.007 milhões de euros em 31 de dezembro de 2013 (89.744 milhões de euros em 31 de dezembro de 2012), repercutindo o efeito da alienação do Millennium bank na Grécia em junho de 2013, com o consequente reflexo nas rubricas do ativo e do passivo do balanço consolidado.

O crédito a Clientes (bruto) situou-se em 60.222 milhões de euros em 31 de dezembro de 2013, que compara com 66.861 milhões de euros relevados em igual data de 2012. Excluindo o efeito da carteira de crédito associada às operações desenvolvidas na Grécia e na Roménia, relevada na rubrica operações descontinuadas ou em descontinuação, o crédito a Clientes diminuiu 3,2% face ao final de dezembro de 2012, denotando o efeito da menor procura de crédito ao longo do ano, não obstante o início da perceção da recuperação de alguns indicadores de atividade económica. O comportamento da carteira de crédito foi influenciado pelo desempenho da atividade em Portugal (-4,7%), enquanto na atividade internacional, excluindo o impacto das operações descontinuadas ou em descontinuação, se observou um aumento de 2,9% face ao final de dezembro de 2012, na medida em que os crescimentos apurados pelas subsidiárias em Moçambique, na Polónia e em Angola mais do que compensaram a redução da carteira de crédito verificada nas operações desenvolvidas nas Ilhas Caimão e na Suíça. A evolução do crédito a Clientes em 2013 reflete a contração do crédito a particulares (-3,6%) e a empresas (-2,9%), face a 31 de dezembro de 2012, influenciada pelo desempenho da atividade em Portugal. Com efeito, a diminuição do crédito, em 2013, repercute o prolongamento de um ambiente de incerteza sobre a evolução das condições económicas e financeiras, bem como o prosseguimento do processo de ajustamento dos níveis de endividamento das famílias e empresas, a par do reduzido investimento privado e consequentemente da menor procura por crédito.

Os recursos totais de Clientes situaram-se em 66.156 milhões de euros, em 31 de dezembro de 2013 (68.547 milhões de euros no final de 2012). Excluindo o efeito anteriormente mencionado relacionado com as operações descontinuadas ou em descontinuação, os recursos totais de Clientes aumentaram 0,5%, face a 31 de dezembro de 2012. O crescimento dos recursos totais de Clientes, excluindo as operações descontinuadas ou em descontinuação, beneficiou do efeito combinado do aumento dos depósitos de Clientes (+5,2%), o que proporcionou o reforço de recursos de balanço com caráter estável e a redução do *gap* comercial, bem como a melhoria do rácio de transformação, que reduziu para 117% em 31 de dezembro de 2013. O crescimento dos recursos fora de balanço (+4,2%) foi impulsionado pela evolução dos ativos sob gestão.

O rácio *Core Tier I* situou-se em 13,8% de acordo com as regras do Banco de Portugal e em 10,8% em conformidade com os critérios da Autoridade Bancária Europeia (EBA na sigla Inglesa), apresentando aumentos de 106 pontos base e de 65 pontos base, respetivamente, face aos valores de 12,7% e 10,2% reportados no final do terceiro trimestre de 2013.

As ações do BCP estão admitidas à negociação da Euronext Lisboa, sendo a capitalização bolsista em 31 de dezembro de 2013 de 3,3 mil milhões de euros.

[MILLION EUROS]	2013	2012	Variação
Resultado líquido	(740,5)	(1.219,1)	
Ativo total	82.007	89.744	-8,6%
Recursos totais de Clientes ⁽¹⁾	64.261	63.936	0,5%
Créditos a Clientes (bruto) ⁽¹⁾	59.734	61.715	-3,2%
Capitalização bolsista	3.279	1.478	121,9%
N.º de Clientes (milhares)	5.169	5.524	-6,4%
N.º de Colaboradores ⁽⁵⁾	18.660	20.365	-8,4%
Rentabilidade dos capitais próprios médios (ROE)	-26,5%	-35,4%	
Resultado líquido por ação ajustado (euros) ⁽²⁾⁽³⁾	(0,04)	(0,10)	
Custos operacionais / Produto Bancário	66,5%	62,6%	
Custos com pessoal / Produto Bancário	36,8%	35,5%	
Rácio de <i>Core Tier I</i> ⁽⁴⁾	13,8	12,4%	
Rácio de Adequação de Fundos Próprios ⁽⁴⁾	14,6	12,7%	

(1) Ajustado da alienação do Millennium bank na Grécia e da revelação do Millennium bank na Roménia e da Millennium bcp Gestão de Ativos em operações em descontinuação.

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

(3) Resultado líquido ajustado: considerar o resultado líquido do exercício deduzido dos dividendos das ações preferenciais e dos Valores Mobiliários Perpétuos Subordinados emitidos em 2009.

(4) De acordo com a instrução n.º 16/2004 do Banco de Portugal, na versão vigente.

(5) Número de Colaboradores para todas as operações, excepto Polónia, que estão reportados em *full time equivalent* (FTE).



RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Concluído o exercício de 2013, vem o Conselho de Administração da Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, S.G.P.S., S. A. apresentar aos Senhores Acionistas o Relatório e as Contas consolidadas, refletindo a atividade conjunta de todas as subsidiárias para o ano findo em 31 de Dezembro de 2013, as quais foram auditadas pela KPMG.



02

Relatório
do Conselho
de Administração

Enquadramento Macroeconómico

Enquadramento Económico Mundial

Segundo o Fundo Monetário Internacional (FMI), o ritmo de crescimento mundial manteve-se moderado em 2013, refletindo a perda de vigor das economias emergentes, fruto de condicionantes cíclicas e da persistência de desequilíbrios

estruturais, e níveis de crescimento pouco agressivo nos países desenvolvidos, num quadro orçamental genericamente restritivo, cujos efeitos adversos sobre o andamento da atividade foram apenas parcialmente mitigados pela manutenção de políticas monetárias extremamente acomodáticas pelos principais bancos centrais.

Na zona euro, apesar do ciclo recessivo ter sido interrompido no segundo trimestre de 2013, o desempenho das economias que a compõem permaneceu assimétrico. A transmissão desigual da política monetária traduziu-se num fator restritivo da retoma dos países do sul da Europa, ainda num contexto de sobre-endividamento público e privado.

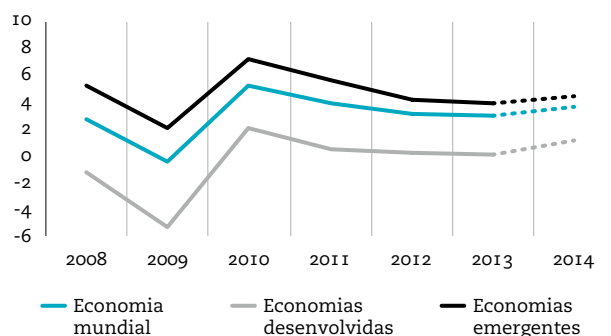
A este respeito, a concretização da União Bancária em 2014 deverá revelar-se benéfica para a evolução do crédito e, dessa forma, para a sustentação da retoma económica. Não obstante as perspetivas de fortalecimento do sistema financeiro e de gradual recuperação da atividade em 2014, o Banco Central Europeu (BCE) deverá manter, ou eventualmente reforçar, o cariz acomodatório da política monetária, sobretudo em caso de agravamento dos riscos deflacionistas.

Ao longo de 2013, a economia dos EUA registou um abrandamento face ao ano anterior, num contexto de tensões políticas relacionadas com a modalidade e magnitude da consolidação orçamental em curso. Ainda assim, a atividade produtiva manteve-se suportada sobretudo pelo consumo privado, que beneficiou da recuperação do mercado laboral, assim como da valorização das habitações, num contexto em que as taxas de juro hipotecárias se mantiveram em níveis historicamente baixos. Em 2014, o FMI espera uma aceleração do PIB, sendo que o principal risco para este cenário de recuperação da economia consiste na reação do mercado imobiliário à expectável redução gradual do programa de compra de ativos por parte da Reserva Federal (Fed) anunciado em dezembro de 2013.

Em 2014, os desafios para o crescimento global incidem primordialmente no eventual impacto negativo sobre o sistema financeiro global decorrente das perspetivas de redução do grau de acomodação da política monetária da Fed, bem como no arrefecimento projetado para a economia chinesa. Ainda assim, o FMI antecipa uma aceleração do PIB mundial de 3,0% para 3,7%.

Crescimento da economia global mantém-se moderado

Taxa de variação anual do PIB real [em %]



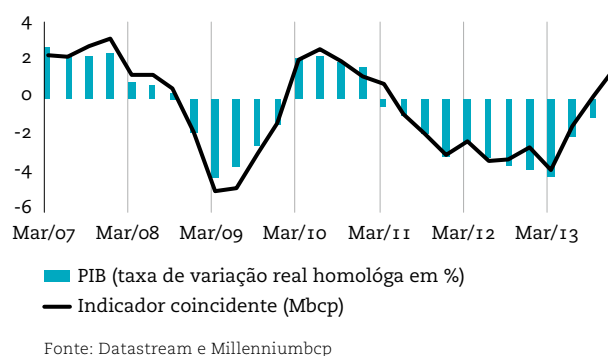
Fonte: FMI WEO (janeiro de 2014)

Perspetivas para a economia portuguesa

O processo de ajustamento estrutural, em curso desde o pedido de assistência financeira pelo governo português em maio de 2011, continuou a ser o principal determinante da evolução da atividade económica ao longo de 2013. Neste contexto, o PIB português voltou a contrair-se, porém a um ritmo inferior ao observado no ano anterior, o que é explicado pela estabilização da procura doméstica (após a forte queda registada em 2012), em conjugação com a manutenção do contributo positivo das exportações líquidas. De entre as componentes do PIB que tiveram maior influência sobre este desempenho salientam-se, do lado da procura, a recuperação do consumo privado, impulsionada pela inversão da tendência de queda do rendimento disponível e, do lado da oferta, a menor queda da construção e a moderação do ritmo de contração da atividade industrial.

Para 2014 prevê-se a manutenção da trajetória de recuperação da economia portuguesa suportada pelas perspetivas de robustez da procura externa e pela melhoria progressiva da atividade doméstica. Porém, os níveis de incerteza permanecem ainda elevados, refletindo, por um lado, as dúvidas em torno das condições em que o tesouro português se financiará após o término do Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF), previsto para maio e, por outro lado, eventuais riscos de abrandamento da procura externa, num quadro de perspetivas de crescimento moderado da economia mundial e de existência de riscos de deterioração das condições nos mercados financeiros internacionais, que têm vindo a ser suportados por políticas de elevado grau de acomodação monetária.

Economia portuguesa registou contração mais moderada em 2013



Enquadramento do Setor Segurador em 2013

No ano de 2013, o setor segurador registou um crescimento significativo da produção de seguro direto, fortemente influenciado pela retoma do ramo Vida, contrariando a tendência decrescente dos dois últimos anos. No conjunto dos ramos Vida e Não Vida, o mercado segurador nacional alcançou um volume de receita da ordem dos 13,1 mil milhões de euros, a que corresponde uma evolução positiva de 20% face a 2012 (dados da Associação Portuguesa de Seguradores). Esta situação contribuiu para um reforço do peso do setor segurador no Produto Interno Bruto, estimado, no final de 2013, em cerca de 7,7%.

A análise por segmentos mostra uma evolução díspar. Enquanto em Vida se assistiu a um crescimento de 33,5%, com prémios de seguro direto e de contratos de investimento a atingir 9,2 mil milhões de euros, sob o efeito da forte procura de produtos de poupança por parte dos aforradores, verificou-se no segmento Não Vida um decréscimo de 3,2%, com um volume de prémios de cerca de 4 mil milhões de euros, registando quebras na maioria dos ramos.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

No que respeita ao grau de concentração do setor, observa-se o reforço da quota de mercado dos cinco maiores grupos seguradores, que no final de 2013 representavam cerca de 70% do total do mercado nacional, evidenciado um reforço de 3 p.p. face ao período homólogo. Esta concentração ficou principalmente a dever-se ao segmento Vida, no qual os cinco principais grupos seguradores representavam perto de 81% do total de prémios, mais 3,2 p.p. comparativamente a 2012.

Prémios de Seguro Direto e Contrato de Investimento – Atividade em Portugal

RAMOS (MILHÕES DE EUROS)	2013	2012	2011	Var.13/12	Var.12/11	Var.11/10
Vida	9.246,7	6.923,9	7.535,7	33,5%	-8,1%	-38,1%
Não Vida	3.858,3	3.986,7	4.133,0	-3,2%	-3,5%	-0,9%
Total	13.105,0	10.910,6	11.668,7	20,1%	-6,5%	-28,6%

Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores.

Análise do Ramo Vida

O segmento Vida atingiu, no final de 2013, um volume de prémios de 9,2 mil milhões de euros, correspondente a um crescimento notório de 33,5% comparando com o ano anterior.

Essa evolução favorável conduziu a um aumento do peso do ramo Vida no total da carteira de prémios de seguro direto do setor de 8 p.p. face a dezembro do ano transato (71% em 2013 contra 63% em 2012).

Os produtos de Capitalização, nos quais se incluem produtos de poupança e *Unit-linked*, já tinham iniciado no segundo semestre de 2012 uma recuperação do ramo Vida, que se veio a confirmar no global do ano de 2013. Registou-se um crescimento de 39% neste tipo de produtos, o que indicia uma maior apetência para a poupança. Foram os produtos que oferecem garantias de capital e rendimento, bem como a possibilidade de participar nos resultados decorrentes de potenciais valorizações das carteiras, os que foram mais de encontro ao elemento “segurança” e que ditaram a maior procura.

Os Planos de Poupança Reforma (PPR) também assistiram a um aumento da procura, contrariando a tendência dos dois últimos anos, em que se observou a perda de apetência para esse tipo de produtos decorrente das alterações fiscais introduzidas em 2011. Os PPR registaram em 2013 um aumento de 37,9% e um volume de prémios de 1,5 mil milhões de euros, passando o seu peso relativo na carteira dos seguros de Vida para cerca de 17%.

Em termos do canal bancário houve, em 2013, uma inversão da tendência de decréscimo, registando-se um crescimento de 37% que contrasta com os -10% do ano anterior. Os bancos, embora ainda pressionados para captarem recursos de balanço, mas mostraram alguma abertura para colocarem produtos das seguradoras, impulsionando o crescimento do ramo Vida.

Prémios de Seguro Direto e Contratos de Investimento – Atividade em Portugal

RAMOS [MILHÕES DE EUROS]	2013	2012	2011	Var.13/12	Var.12/11	Var.11/10
Produtos de Capitalização	6.781,0	4.878,8	5.315,0	39,0%	-8,2%	-33,4%
Planos de Poupança Reforma	1.548,5	1.129,0	1.302,4	37,2%	-13,3%	-59,9%
Ricos e Rendas	917,2	912,3	915,9	0,5%	-0,4%	-2,5%
Total	9.246,7	6.923,9	7.535,7	33,5%	-8,1%	-38,1%

Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores.

No final do ano de 2013, o mercado registou um stock de provisões matemáticas de 40,8 mil milhões de euros. Durante o primeiro semestre, as reservas ainda tiveram uma variação negativa de 713 milhões de euros, voltando a recuperar a partir de julho, para terminarem o ano em crescimento de 4,0% face ao período homólogo, sob o forte impulso dos produtos de Capitalização.

Análise dos Ramos Não Vida

A evolução do segmento Não Vida manteve-se condicionada, pelo terceiro ano consecutivo, pela conjuntura económica adversa, sofrendo o impacto das fortes medidas de austeridade impostas às famílias e às empresas, bem como pela forte pressão concorrencial do lado da oferta, que se traduziu numa redução dos prémios médios. Nesse contexto, o volume de prémios de seguro direto nos ramos Não Vida apresentou, face a 2012, um decréscimo de 3,2%, atingindo um valor inferior a 4 mil milhões de euros.

De destacar, em contraciclo, a evolução positiva dos seguros de Saúde com um crescimento de 3,5%, confirmando-se, no atual contexto, que o acesso a cuidados de saúde no setor privado é visto como um serviço de valor acrescentado e complementar ao sistema de saúde público.

Ao invés, os dois ramos mais representativos do segmento Não Vida, como são o Automóvel e Acidentes de Trabalho, apresentaram evoluções negativas de 5,5% e 8,0% respetivamente. No caso do ramo Acidentes de Trabalho é já uma tendência recorrente nos últimos anos, reflexo da pressão sobre os preços praticados e da diminuição da atividade económica. No ramo Automóvel, a diminuição do volume de prémios tem origem tanto na pressão concorrencial sobre as tarifas, com na efetiva diminuição do parque automóvel seguro e da circulação nas estradas.

Prémios de Seguro Direto – Atividade em Portugal

RAMOS [MILHÕES DE EUROS]	2013	2012	2011	Var.13/12	Var.12/11	Var.11/10
Automóvel	1.549,9	1.639,3	1.737,4	-5,5%	-5,6%	3,9%
Incêndio	760,5	766,8	768,7	-0,8%	-0,3%	0,4%
Acidentes de Trabalho	511,2	555,8	621,9	-8,0%	-10,6%	-3,7%
Doença	570,6	551,5	536,2	3,5%	2,8%	0,8%
Acidentes Pessoais	150,7	153,6	146,3	-1,8%	5,0%	-18,0%
Outros	315,4	319,7	322,3	-1,3%	-0,8%	-14,0%
Total	3.858,3	3.986,7	4.133,0	-3,2%	-3,5%	-0,9%

Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

Em termos de sinistralidade dos ramos Não Vida, o ano de 2013 ficou marcado pelo impacto da tempestade que em janeiro assolou o país e cujos prejuízos foram avaliados em 100 milhões de euros para o setor segurador. Após um pico atingindo nos primeiros meses do ano, a sinistralidade do ramo Incêndio e Outros Danos começou a descer a partir de Junho, fixando-se no final do ano em 62,3%, ainda assim 14 p.p. acima da taxa verificada no período homólogo. Contudo, o rácio de sinistralidade de Não Vida encerrou o ano em 64,6% dos prémios adquiridos, registando uma diminuição de 0,3 p.p. face a igual período do ano anterior. Essa evolução ficou a dever-se ao comportamento favorável da sinistralidade do ramo Automóvel e do ramo de Acidentes de Trabalho.

Taxas de Sinistralidade

RAMOS	2013	2012
Automóvel	57.0%	60.7%
Incêndio	62.3%	48.5%
Acidentes de Trabalho	99.7%	105.0%
Doença	77.6%	77.1%
Total	64.6%	64.9%

Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores.

No que diz respeito à Solvência, importa realçar que, não obstante o contexto de recessão económica que se tem verificado em Portugal, o setor segurador tem reforçado os seus níveis de solidez financeira expressos no reforço dos rácios de Solvência para níveis muito acima dos requisitos mínimos exigidos pelo regulador, beneficiando do impacto positivo resultante da recuperação dos mercados financeiros.

Análise Estratégica & Principais
Acontecimentos de 2013

Medido pela evolução do total de prémios, 2013 apresentou uma mudança muito positiva na performance da Millenniumbcp Ageas em comparação com 2012, expressa num crescimento de 73%. Ainda assim, o exercício em análise não foi menos desafiante do que o anterior, com a persistência de um ambiente externo desfavorável, apesar dos primeiros sinais tímidos de recuperação da economia portuguesa visíveis a partir do quarto trimestre.

Apesar dos desafios externos, a Millenniumbcp Ageas continuou o desenvolvimento e a implementação da sua agenda estratégica *Vision 2015*, lançada no final de 2011. Após um desafiante ano de 2012, marcado pela elaboração e implementação da *Vision 2015*, em 2013 assistiu-se a uma recuperação de volumes à frente do ciclo económico, capturando já resultados das medidas tomadas nos anos anteriores e também ao longo do exercício em análise.

A *Vision 2015* assenta em 3 pilares: proteção do *franchise*; crescimento no quadro da *bancassurance* com o Millennium bcp; extensão do alcance de

mercado para além das fronteiras fundacionais. Destes **3 pilares** surgem **6 opções** estratégicas, em função das quais são avaliados os resultados obtidos em 2013.

Opção estratégica n.º 1:

Capturar a oportunidade no segmento Não Vida na bancassurance

Síntese de 2013

A venda ativa de novos contratos de produtos de Não Vida através das sucursais e de outros canais do Banco registou uma evolução positiva de 10,2%. Como resultado do trabalho desenvolvido no reposicionamento da oferta de seguro Automóvel, o crescimento anual do volume de prémios foi de 16,6% (vs. uma variação negativa do mercado de 5,5%), impulsionado essencialmente pelas vendas através do Millennium bcp. O crescimento da Millenniumbcp Ageas em Não Vida foi de 4,5%, que compara com uma performance de mercado de -3,2%.

Principais iniciativas:

- › Desenvolvimento de um programa de retenção de Clientes;
- › Lançamento de um programa de eficiência comercial para partilhar e difundir as melhores práticas em toda a rede de sucursais do Millennium bcp;
- › Consolidação do Móbis enquanto motor de crescimento da bancassurance Não Vida. O Móbis representa o corolário de um importante investimento em Investigação & Desenvolvimento de uma nova oferta de produtos para a bancassurance moderna, e incorpora um importante conjunto de inovações ao nível de geração de leads, de estrutura de produto, de processo de subscrição, de formação de preços e de política de comunicação;
- › Desenvolvimento de uma oferta de seguro Multirriscos inteiramente nova, ajustada às necessidades e expectativas do canal bancário, alavancando as inovações do Móbis, com lançamento previsto para o 2.º semestre de 2014;
- › A nova abordagem ao segmento de PME iniciada há 2 anos no segmento de bancassurance Negócios prosseguiu, obtendo resultados visíveis, com o volume de prémios novos em Não Vida a atingir 4,8 milhões de euros;
- › O segmento Médias Empresas cresceu 107,2% em Não Vida;
- › Desenvolvimento e implementação de um processo de venda de seguros totalmente integrado no portal do Millennium bcp na internet.

Opção estratégica n.º 2:

Manter uma posição de **liderança** no ramo **Vida**, assegurando uma transição suave para uma nova realidade, onde o negócio ligado ao crédito terá menos peso, sendo compensado por um crescimento do negócio de venda ativa, e onde a carteira de produtos de investimento será mais diversificada, reduzindo o custo de capital e aumentando o retorno para os acionistas.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

Síntese de 2013

A Millenniumbcp Ageas manteve a liderança no ramo Vida, com uma quota de mercado de cerca de 24%, medida pelo volume de Provisões Matemáticas. Os prémios totais de Vida cresceram 94,8% em relação a 2012, impulsionados pelo crescimento de 414,6 milhões de euros nos Unit-linked, num ano em que os produtos de Capitalização, PPR e Vida Risco também cresceram acima do mercado, estes últimos impulsionados pelo aumento no volume de seguros ligados ao crédito. Note-se que este crescimento foi obtido através de um mix de diferentes produtos e canais, com a oferta de Produtos de Investimento a afastar-se gradualmente do tradicional quadro de rendimento garantido, e com a oferta Unit-linked a aumentar a contribuição dos produtos de gestão discricionária.

As principais iniciativas foram:

- › Maior diversificação na oferta Unit-linked, com ¼ da nova produção em arquitetura aberta, conduzindo a um volume de prémios de 866 milhões de euros e à liderança de mercado em produção nova;
- › Elevada taxa de reinvestimento dos Clientes nas soluções Unit-linked, um sinal de confiança reforçada na qualidade da gestão da Millenniumbcp Ageas por parte dos Clientes do Millennium bcp;
- › A Millenniumbcp Ageas conseguiu aproveitar o impulso e reentrar no mercado de Seguros de Capitalização e PPR, com uma oferta renovada, passando de rendimento garantido a garantia de capital e rendimento pré-anunciado apenas para o ano seguinte, resultando num crescimento de prémios de 215% face ao período homólogo (Capitalização e PPR tradicionais), quase 4 vezes a performance de mercado;
- › Lançamento do novo produto Vida Risco, sob a marca Proteção Ativa, com as vendas a começar no início do quarto trimestre, suportado por um processo de subscrição totalmente novo;
- › Boa performance das vendas associadas ao crédito, impulsionadas pelo aumento no volume de crédito pessoal do Millennium bcp, levando a Millenniumbcp Ageas a recuperar o 1.º lugar no mercado português nesta linha de negócio;
- › Tão importante como o crescimento dos prémios foi o enfoque estratégico na manutenção da carteira existente, com ênfase na retenção, com o desenvolvimento de diversas ações de fidelização de Clientes;
- › No negócio dos Fundos de Pensões, a Pensõesgere consolidou a sua posição de liderança em Portugal, com uma quota de mercado de 29,2%, um aumento de 0,4 p.p. em comparação com 2012. A Pensõesgere fechou o exercício em análise com 4.366 milhões de euros de ativos sob gestão, um aumento de 4,2% em relação ao ano anterior, que compara com um crescimento do mercado de 3,4%.

Opção estratégica n.º 3:

Manter uma matriz identitária de *elevada rentabilidade / custos controlados*

Síntese de 2013

O objetivo de operar com elevada rentabilidade técnica e baixos custos operacionais também foi alcançado em linha com as ambições definidas para 2013: a Millenniumbcp Ageas reduziu o rácio combinado de Não Vida, que era já um dos melhores no mercado europeu, em 0,4 p.p., atingindo 86,2%, apesar do impacto do furacão de janeiro e do ambiente competitivo adverso, tendo ainda conseguido aumentar o volume de prémios e a quota de mercado; a margem técnica em Vida, numa base comparável, excluindo itens não recorrentes, cresceu 3,8%; os custos operacionais numa base consolidada diminuíram 3%.

As principais iniciativas foram:

- › Continuação da racionalização das operações em Vida: o programa de implementação do sistema central de back-end AIA avançou como planeado, com a integração de toda a carteira de Capitalização e PPR; novo processo de subscrição Vida Risco implementado com sucesso; implementação de um novo workflow de gestão de sinistros Não Vida;
- › O outsourcing do tratamento de sinistros continuou a estender-se relativamente aos anos anteriores, tendo sido alargado a Vida Risco em 2013;
- › Consolidação dos alicerces estabelecidos em 2012 com a integração de funções de subscrição, produção, serviço pós-venda e tratamento de sinistros na plataforma Não Vida, a fim de proporcionar à Millenniumbcp Ageas um modelo de negócio sólido e robusto, capaz de ultrapassar a exigente conjuntura económica e de reforçar a sua posição competitiva no mercado segurador português;
- › Iniciativas de prevenção da fraude começam a ser implantadas noutras linhas de negócio, após os testes bem-sucedidos no ramo Automóvel;
- › A otimização e consolidação de processos internos permitiram à Médís alcançar ganhos de eficiência e libertar recursos para investimento noutras áreas, como o controlo dos custos e a melhoria dos níveis de serviço: as medidas tomadas em reembolsos e no controlo de sinistros permitiram a manutenção da Médís como a referência de mercado em termos de rácios de sinistralidade;
- › A gestão das relações de parceria existentes com os Prestadores da Rede Médís permitiu importantes reduções de custos, garantindo maior sustentabilidade e relações mais sólidas na gestão do sistema integrado de prestação de cuidados de saúde Médís;
- › Ao nível dos sistemas de informação, foram desenvolvidos novos projetos e as soluções existentes foram melhoradas e atualizadas: tal incluiu a criação de uma camada técnica genérica independente do canal de distribuição, que permite uma administração transversal de regras de subscrição e condições do produto; melhorias nos processos de cotação e desenvolvimento de recursos de simulação entre canais; processo de otimização das estruturas de dados e arquiteturas de informação de suporte aos requisitos de Solvência II; aumento do universo de utilizadores com acesso remoto à rede

02

Relatório do Conselho de Administração

empresarial, permitindo o aumento da produtividade e mantendo avançadas funcionalidades de segurança; investimento contínuo na continuidade do negócio em caso de catástrofe.

- › As medidas tomadas na sequência do projeto de contenção de custos levado a cabo no final de 2011 produziram resultados visíveis, permitindo importantes poupanças em serviços externos, fornecedores e pessoal;
- › A metodologia LEAN começou a ser implementada na Millenniumbcp Ageas após o piloto bem-sucedido realizado na Médis.

Opção estratégica n.º 4:

Alargar o alcance do negócio, capturando oportunidades fora da *bancassurance* com o Millennium bcp

Síntese de 2013

Foram realizados importantes progressos, com uma revisão completa da presença da Millenniumbcp Ageas na internet (incluindo em dispositivos móveis), com a extensão, no número, perfil e volume das parcerias da Médis com outras seguradoras, com a consolidação do canal Agentes & Corretores no que diz respeito às soluções *tailor-made* da Médis oferecidas ao segmento empresarial, e com a conclusão dos trabalhos de preparação para a extensão do alcance dos negócios Vida e Não Vida para outros canais a partir de 2014. Os canais não-bancassurance representaram já 17% do volume bruto total de prémios emitidos no ramo Não Vida.

As principais iniciativas foram:

- › Parcerias Médis – foi ampliado o alcance e a contribuição para o crescimento do ramo de Saúde: implementação de nova parceria com a Macif; extensão do alcance da parceria com a AXA, incluindo todos os segmentos de Clientes; as parcerias da Médis representaram mais de 9% dos prémios de seguros de Saúde;
- › Ocidental – Agentes & Corretores, um canal suportado por uma rede de mediadores profissionais e especialmente direcionado para o negócio *tailor-made* da Médis, obteve quase 29 milhões de euros de prémios brutos emitidos, apesar da difícil conjuntura económica e do forte ambiente competitivo;
- › Proposta de valor desenvolvida e primeiras abordagens feitas a potenciais parceiros de distribuição da *bancassurance* e *affinity*;
- › Partilha do conceito Médis com outras geografias onde a Ageas opera, aumentando o interesse em várias partes do Grupo;
- › Avanço da estratégia digital: equipa dedicada criada com novos talentos; novos sites da Médis (incluindo *mobile*) lançados e já a realizar vendas; todos os sites das outras marcas e o site institucional reconstruídos a partir do zero; primeiros passos muito importantes concretizados numa abordagem às redes sociais, tendo as iniciativas da Médis no Facebook produzido resultados encorajadores.

Opção estratégica n.º 5:

Fomentar o **enfoque no Cliente**

Síntese de 2013

Os resultados do trabalho contínuo de enfoque no Cliente enquanto centro absoluto da atividade resultaram no aumento da taxa de penetração e de reinvestimento nos produtos da Millenniumbcp Ageas, bem como na redução de taxas de anulação e na manutenção de elevados níveis de satisfação. Como corolário, a Millenniumbcp Ageas recebeu 6 prémios em 2013, tornando este o melhor ano de sempre.

As principais iniciativas foram:

- › Alargamento do conhecimento do Cliente: segmentação de acordo com perfis de risco; desenvolvimento de modelos analíticos para avaliação da propensão de abandono; lançamento de uma unidade de customer intelligence, combinando o conhecimento interno com levantamentos de dados do mercado;
- › Aumento da presença na internet com a renovação de todos os sites e o desenvolvimento de funcionalidades de seguros no portal de internet do Millennium bcp;
- › Reformulação completa da comunicação escrita com os Clientes, juntamente com a revisão/simplificação das condições gerais das apólices, criando um novo padrão no mercado e reduzindo os custos de produção, gestão e distribuição;
- › Net Promoters Score alargado ao front-end do Banco, permitindo a avaliação da qualidade do serviço pelos Colaboradores do Millennium bcp. O Net Promoters Score já se encontrava anteriormente disponível para todos os call centers, com a avaliação de operadores a rondar, de forma consistente, os 70%.

Opção estratégica n.º 6:

Fortalecer a **cultura empresarial** e aumentar o compromisso dos Colaboradores

Síntese de 2013

A Millenniumbcp Ageas continuou com o programa de otimização organizacional e com o processo de renovação do quadro de Colaboradores. A renovação dos quadros atingiu 20% em 3 anos, com reformas antecipadas socialmente responsáveis, trazendo para a organização novos talentos e gerando novos postos de trabalho num contexto de elevado desemprego, mas mantendo os custos controlados com uma tendência decrescente. 2013 resultou nos melhores níveis de satisfação e motivação de sempre dos Colaboradores, tendo-se registado melhorias significativas na produtividade e na qualidade do trabalho.

02

Relatório
do Conselho
de Administração**As principais iniciativas foram:**

- › Processo de renovação do pessoal, com a realização do processo de reformas antecipadas sem qualquer ruído social ou interno, assegurando uma continuidade de negócio sem interrupções e uma transição suave nas posições de *top management*; 28 novos talentos recém-chegados misturados com os já existentes e perfeitamente integrados;
- › A mobilidade permaneceu no cerne do ADN corporativo, com mais de 50 rotações internas realizadas durante o ano;
- › Avanço de ações de compromisso dos Colaboradores com a **Vision 2015**: primeira reunião de gestão alargada realizada em abril, para promover o compromisso com a agenda estratégica *Vision 2015*; reunião anual de quadros realizada pela primeira vez no Porto, sob o tema *Crescer Juntos: comunicar, partilhar e agir*;
- › Plataforma de comunicações unificada disponibilizada para toda a organização, permitindo mensagens instantâneas, chamadas de áudio e vídeo, reuniões *online*, verificação da disponibilidade, etc.
- › Inquérito de Satisfação dos Colaboradores, com uma participação de 95%, tendo registado os maiores índices de satisfação e motivação de sempre, mantendo a tendência crescente por 5 anos consecutivos.

Como resultado do desenvolvimento da agenda *Vision 2015*, as metas estratégicas para 2013 foram cumpridas com sucesso em linha com as expectativas dos acionistas, originando:

- › Resultado líquido de 102,9 milhões de euros;
- › Rácio de solvência consolidado de 316,7%, que compara com 273,5% em 2012;
- › ROE de 8,1%
- › O volume de novos negócios em Não Vida ultrapassou, pela primeira vez, os registos pré-crise
- › A transição suave para o regime Solvência II continua conforme planeado.

Prémios

A Millenniumbcp Ageas foi distinguida com o prémio *Melhor Seguradora em Portugal* pela *International Finance Magazine*. Este é o segundo prémio em três anos, após o prémio da *World Finance Magazine* em 2011.

A Médis foi premiada 5 vezes em 2013, duas das quais pela primeira vez:

- › *Marca Mais Reputada na categoria de Seguros* pela 1.ª vez em 2013
- › *Escolha do Consumidor* pela 1.ª vez em 2013
- › *Superbrand* pela 6.ª vez
- › *Marca de Confiança* pela 5.ª vez
- › *Marcas que Marcam* pela 2.ª vez



Missão, Valores e Estratégia

Missão

Ser o *bancassurer* de referência no mercado segurador Português, aumentando as suas vantagens competitivas noutros canais com elevado potencial, maximizando as capacidades desenvolvidas em permanente colaboração com o Millennium bcp e capitalizando nas competências da Ageas, por via da disponibilização e gestão de uma oferta completa de soluções de proteção, previdência, poupança e investimento aos seus Clientes, suportadas por pessoas e processos capazes de entregar um serviço de excelência.

Valores

O Grupo pretende ser reconhecido pelos seus parceiros através de um conjunto de quatro grupos de valores.

Solidez	Somos um parceiro de longo prazo, porque a credibilidade e a consistência fazem parte da nossa identidade corporativa, e nela projetamos o futuro. Gerimos riscos com prudência, porque é essa a matriz identitária do negócio em que operamos.
Responsabilidade	Ouvimos, compreendemos e respondemos aos nossos Clientes, tomando riscos e devolvendo à Sociedade a estabilidade necessária ao progresso comum.
Inovação	Temos iniciativa e espírito empreendedor. Temos sempre presente que as melhores e mais adequadas soluções são aquelas que os nossos Clientes valorizam, porque é da valorização que delas fazem os Clientes que geramos valor para a Sociedade.
Transparência	Somos frontais e agimos com clareza em toda a nossa atuação.

Esses valores são suportados por um conjunto de comportamentos e práticas empresariais, que são assumidas no dia a dia por toda a Organização.

Estratégia

Em finais de 2011, houve um conjunto de tendências que se materializaram de forma simultânea e que tiveram impacto nos fatores fundamentais do nosso *franchise*, mas que também abriram novas oportunidades, dando origem à *Vision 2015* como nova agenda estratégica.

A estratégia da Millenniumbcp Ageas baseia-se em 6 Opções Estratégicas, com um conjunto de objetivos correspondentes.

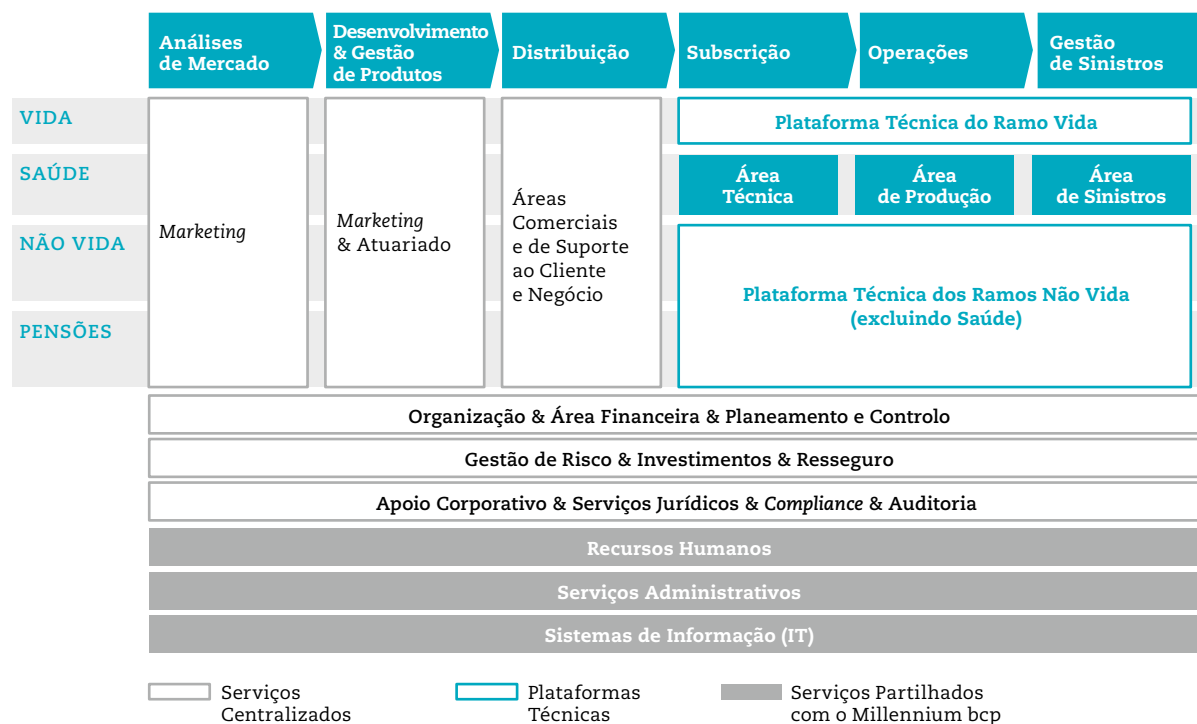
Opções Estratégicas	Objetivos
Capturar a oportunidade no segmento Não Vida na bancassurance	<ul style="list-style-type: none"> · Reter a carteira, satisfazendo e fidelizando os Clientes · Disponibilizar uma oferta de produtos inovadora, competitiva e ajustada às necessidades e expectativas dos Clientes do canal bancário, sejam individuais ou empresas · Reformular a abordagem à venda ativa em <i>bancassurance</i>, liderada pelo Ramo Automóvel · Diversificar o mix de canais de distribuição dentro do Millennium bcp · Aproveitar a oportunidade para reforçar a posição competitiva no segmento das PME
Manter a posição de liderança no segmento Vida, assegurando uma transição suave para uma nova realidade empresarial	<ul style="list-style-type: none"> · Gerir ativamente as carteiras de investimento, mitigando riscos e maximizando o retorno · Ir para além do antigo <i>marketing mix</i>, desenvolvendo uma proposta de valor sólida centrada nos Clientes e ajustada às necessidades e expectativas dos diferentes segmentos e à distribuição multicanal
Manter uma matriz identitária de elevada rentabilidade / custos controlados	<ul style="list-style-type: none"> · Operar processos simples e eficientes · Assegurar baixos rácios combinados, em linha com as melhores práticas internacionais · Gerir ativamente as carteiras de investimento, mitigando riscos e maximizando o retorno · Otimizar a organização
Ampliar o alcance do negócio capturando oportunidades fora da bancassurance com o Millennium bcp	<ul style="list-style-type: none"> · Promover o crescimento equilibrado e rentável das carteiras para além do canal Millennium bcp
Potenciar o Enfoque no Cliente	<ul style="list-style-type: none"> · Ampliar o Conhecimento do Cliente · Estar onde os Clientes estão · Melhorar a experiência do Cliente
Reforçar a Cultura Empresarial e aumentar o Compromisso dos Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> · Desenvolver aptidões e competências · Incentivar o autodesenvolvimento e a responsabilização como forma de reforçar o compromisso com a Empresa e a progressão na carreira

As 6 Opções Estratégicas são traduzidas para os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos	Objetivos
Solidez Financeira	<ul style="list-style-type: none"> · Apresentar uma Rentabilidade Média dos Capitais Próprios (ROE) em linha com as ambições dos Acionistas · Manter um equilíbrio entre as contribuições dos segmentos Vida e Não Vida · Manter níveis de Solvência confortáveis
Mitigação do Risco	<ul style="list-style-type: none"> · Minimizar a exposição ao risco operacional e financeiro.

Estrutura Organizacional

O processo contínuo de racionalização da atividade constitui um dos mais relevantes fatores críticos de sucesso para a obtenção de sinergias operacionais e para o aproveitamento de economias de escala, seja em áreas técnicas – como Produção, Sinistros e Resseguro – seja em áreas de suporte – Organização, Sistemas, Administrativa, Gestão de Ativos, Financeira, Recursos Humanos, Serviços Jurídicos, Auditoria Interna e Compliance.



Marketing & Comercial

A Millenniumbcp Ageas manteve uma orientação clara para o cumprimento dos seus objetivos estratégicos de aumento da quota de mercado no segmento Não Vida, a par da manutenção da liderança da Companhia no segmento Vida. Num contexto económico ainda adverso, foram estabelecidos objetivos de crescimento muito assinaláveis – em volume de prémios, *cross selling* e rentabilidade. Esta ambição impôs importantes desafios, tanto na captação de novos Clientes, como na retenção do negócio atual.

No segmento Não Vida, o mercado continuou a evidenciar uma tendência decrescente, registando uma quebra de 3,2% em volume de prémios. Cumprindo as suas prioridades estratégicas, a Millenniumbcp Ageas registou um aumento de 4,5% no mesmo indicador, tendo a sua quota de mercado subido para 6,2% – um aumento de 0,5% em 2013. Em Não Vida, o maior crescimento verificou-se em Automóvel (16,6%), evidenciando assim o grande esforço comercial e estratégico desenvolvido para alavancar as vendas do Móbis, o novo seguro Automóvel lançado em 2012. A inovação no desenvolvimento de produto

02

Relatório
do Conselho
de Administração

revelou-se uma aposta vencedora, particularmente num mercado em contração e extremamente competitivo, que voltou a cair mais 5,5% em 2013.

No segmento Vida, a Millenniumbcp Ageas manteve a sua liderança em provisões matemáticas, atingindo uma quota de mercado de 24%. Todas as áreas de negócio demonstraram uma forte *performance*, expressa por um crescimento dos prémios acima da média do mercado.

Ao longo do ano de 2013, no âmbito da iniciativa “Nova Oferta Vida”, foi lançado um novo produto de Vida Risco *Proteção Ativa*. O produto, especificamente constituído para venda ativa, é uma solução inovadora apoiada igualmente num novo processo de subscrição. Foram ainda desenhadas novas soluções para Reforma, Capitalização e Poupança, que serão lançadas em 2014. Os novos produtos foram definidos para diferentes segmentos de mercado e têm um grande enfoque na inovação através de novas coberturas de valor acrescentado.

Em Saúde, a Companhia continuou a crescer em volume de negócios, com uma taxa de 5,5% contra 3,5% do mercado. Médis, a marca mais forte em Seguros de Saúde em Portugal, atingiu uma quota de mercado de 25,5%, um valor que cresceu 0,5% em 2013 – valor correspondente à perda de quota do seu concorrente mais direto.

Médis é *Marca de Confiança*, *Superbrand* e *Marca Que Marca* há vários anos. Em 2013, a Médis conquistou dois prémios adicionais – *Marca Mais Reputada em Seguros* (Marktest Reputation Index) e *Escolha do Consumidor em Sistemas de Saúde*. Esta última distinção foi particularmente significativa, uma vez que “Preço” e “Notoriedade de Marca” foram excluídos enquanto atributos na metodologia do estudo.

A estratégia de comunicação da Médis tem vindo a assentar cada vez menos nos tradicionais meios *above-the-line*. Este tipo de investimento continuará a decrescer em 2013. Inversamente, meios *below-the-line*, ativação de marca, patrocínios e meios digitais têm vindo a captar investimentos cada

vez maiores. Mantendo-se fiel à sua assinatura “Faz Bem à Saúde”, a Médis continuou a apoiar atividades relacionadas com estilos de vida saudáveis e bem-estar – como o patrocínio ao Maratona Clube de Portugal (quatro corridas e uma prova de bicicletas em 2013), APCOI – Associação Portuguesa Contra a Obesidade Infantil e a Médis Summer Tour, um *roadshow* que durante 35 dias passou por 50 praias portuguesas.

Em 2013, a Médis lançou uma nova campanha de comunicação. “Estar Bem é Estar Médis” foi o *headline* selecionado que ilustra o posicionamento da marca e o seu compromisso com estilos de vida saudáveis. Apesar de esta ter sido ainda predominantemente uma campanha multimeios, incluiu uma componente mais significativa do investimento em meios digitais, em particular a partir do momento que a Médis lançou o novo processo de subscrição online.



**ESTAR BEM
É ESTAR
MÉDIS**


Faz bem à Saúde.

www.medis.pt

Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.
Médis - Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A. Sociedade anónima com sede na Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edifício 10, Piso 1, 2744-002 - Porto Salvo.
Pessoa coletiva n.º 503 496 944, matriculada sob esse número na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de €12.000.000,00.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

De acordo com a estratégia definida para os canais digitais, os *websites* corporativos foram atualizados e reformulados com vista à melhoria da eficácia de comunicação e experiência dos Clientes. Os novos sítios Millenniumbcp Ageas e Ocidental Seguros foram lançados em 2013. O site Médis foi igualmente renovado e uma nova versão para *smartphones* e *tablets* foi lançada. O Médis Kids foi relançado no Facebook, como primeiro passo no desenvolvimento de uma presença da marca nas redes sociais. Representa também um compromisso claro – construir um futuro mais saudável. A página Médis Kids conquistou 10.000 fãs nos 3 primeiros meses, um resultado animador e claramente bem-sucedido. O Digital continuará a crescer e a desempenhar um papel cada vez mais significativo na estratégia multicanal e de comunicação da Companhia.

Os acordos de distribuição da Médis continuaram a ser desenvolvidos em 2013. As vendas em volume de prémios cresceram 4,3%. Em 2013, a Macif foi a principal novidade no conjunto das parcerias Médis.

A Venda Ativa conquistou um peso adicional no total de novas vendas da Companhia, tendo crescido 6% em 2013. Considerando a evolução menos expressiva das vendas associadas ao crédito, a prioridade é claramente otimizar e fortalecer os processos de venda ativa.

Para responder a esta prioridade estratégica, no âmbito de uma iniciativa de dinamização em Bancassurance, a Millenniumbcp Ageas lançou um novo programa de transformação comercial em 2013. O objetivo foi introduzir uma nova abordagem sistemática na atividade dos consultores de seguros, assim com a disseminação de boas práticas pelas estruturas comerciais do Banco. A nova abordagem incluiu um maior foco no planeamento comercial, realizado em conjunto pelos consultores de seguros e respetivos diretores regionais do Banco, com vista à priorização de ações comerciais ao nível das sucursais e ao aumento da eficácia comercial.

O programa começou em abril e os resultados foram bastante animadores. Ao longo do ano, foi-se tornando evidente a existência de uma forte correlação entre a utilização de sistemática e a performance comercial. Adicionalmente, considerando o redimensionamento da rede comercial (redução de 6% no número de sucursais e de 8% em número de Colaboradores), as vendas de seguros por Colaborador cresceram em 13%. A nova abordagem comercial representou ganhos em produtividade e em eficácia comercial – uma percentagem mais elevada de Colaboradores do Banco vendeu pelo menos um seguro por mês em 2013.

Com o objetivo de reforçar as práticas de *cross-selling*, várias campanhas foram lançadas. Considerando a elevada percentagem de Clientes monoproduto, no terceiro trimestre foi desenvolvida uma campanha de *cross-selling* de seguros. Adicionalmente, foram criadas campanhas associadas à venda de produtos estratégicos para o Banco, como a Domiciliação de Ordenados e o Crédito Pessoal.

No segmento de Empresas, o modelo de *bancassurance* foi consolidado, com um maior foco nas pequenas e médias empresas. *Bancassurance Negócios* é uma abordagem conjunta a Clientes bancários através de uma rede de Agentes & Corretores, com um valor acrescentado claro no processo de venda

e pós-venda. As perspetivas de crescimento são atrativas considerando que as taxas de penetração atuais são ainda reduzidas. As vendas no último trimestre de 2013 começaram a crescer de forma mais significativa, sobretudo pela implementação de novos processos de venda.

A retenção de Clientes foi igualmente uma prioridade estratégica. Diferentes atividades foram desenvolvidas com vista à redução das taxas de anulação desde 2012, incluindo ações na dimensão reativa e proativa. Em 2013, as taxas de anulação em todos os produtos evidenciaram valores abaixo do exercício anterior, demonstrando uma tendência consistentemente decrescente. A formação e a comunicação em torno do tema da retenção foram reforçadas em 2013, em particular no âmbito do programa de transformação comercial. O último trimestre foi dedicado à conceção de novos processos de reação na linha da frente (*frontline*) e à definição de uma nova abordagem de retenção proativa baseada nas conclusões da análise do perfil dos Clientes que abandonam.

Ser cada vez mais centrada no Cliente é uma das grandes preocupações da Millenniumbcp Ageas. Ter um conhecimento dos Clientes verdadeiramente de excelência foi o principal objetivo de um grande estudo de mercado iniciado em 2013, que será utilizado de diferentes formas no processo de desenvolvimento de novos produtos e serviços. Conhecer e compreender o Cliente é o primeiro passo para construir propostas de valor relevantes, para responder às suas necessidades não satisfeitas e, desta forma, capturar potencial de mercado.

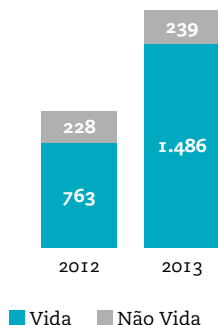
Análise Financeira

A Millenniumbcp Ageas apresentou crescimentos de produção acima do mercado nacional quer nos ramos Vida (inclui os produtos *Unit-linked* que, para efeitos das normas IFRS, não são contabilizados como prémios de seguro) quer nos ramos Não Vida.

No segmento Vida, o volume de prémios ascendeu a 1.486 milhões de euros, registando um expressivo crescimento de 94,8%. Todos os ramos apresentaram evoluções positivas, sendo as mais significativas nos produtos financeiros, devendo destacar-se a forte contribuição dos produtos *Unit-linked*, com um encaixe superior a 866 milhões de euros, correspondentes a 58% do total dos prémios de Vida. No segmento Não Vida, é de realçar o crescimento sustentado de 4,5% nos prémios de seguro direto, feito assinalável dado o decréscimo registado, pelo 3.º ano consecutivo, no mercado segurador português, muito condicionado pela fraca *performance* da economia portuguesa e por uma intensa concorrência entre os seus diversos operadores.

Com um volume de prémios total de seguro direto de 1.725 milhões de euros e uma quota de mercado global de 13,2%, o que representa um acréscimo de 4,1 p.p. face ao ano de 2012, a Millenniumbcp Ageas reforçou a sua posição no mercado segurador nacional como o terceiro maior grupo segurador, mantendo a liderança de mercado ao nível das Provisões Matemáticas de Vida.

Estrutura dos Prémios de Seguro Direto



No negócio dos Fundos de Pensões, o exercício de 2013, comparativamente ao período homólogo, ficou marcado por um acréscimo de 4,2% no volume total de ativos geridos, em linha com o comportamento do setor nacional, atingindo 4.366 milhões de euros. A Pensõesgere conservou assim a liderança isolada no mercado nacional de fundos de pensões, reforçando inclusivamente a sua quota de mercado em 0,1 p.p., atingindo os 29,2%.

Ramo Vida

Prémios de Seguro Direto

O ramo Vida atingiu um montante de prémios de seguro direto de 1.486 milhões de euros, correspondente a uma variação positiva de 94,8% face a igual período de 2012, muito acima do crescimento do mercado, que se situou nos 33,5%.

A principal contribuição para esta excelente performance foi dos produtos *Unit-linked*, seguida pelos produtos de Capitalização. Contrariando o que sucedeu no mercado segurador, com a retração da venda de seguros ligados a fundos de investimento, explicável pela fraca apetência pelo risco por parte dos investidores e por influência da situação vivida no setor bancário em que se deu primazia a produtos que captassem poupanças para os seus balanços, como depósitos a prazo, a Millenniumbcp Ageas conseguiu em 2013 um encaixe de volume de prémios de *Unit-linked* na ordem dos 866 milhões de euros, o que representa um crescimento de 91,8% face ao ano anterior. Para este sucesso muito contribuíram o lançamento com êxito ao longo do ano de nove séries de *Unit-linked* fechados no canal de *Retalho*, bem como a colocação, através do *Private Banking* e *Activo Bank*, de um volume de prémios cerca de quatro vezes superior ao do ano anterior, no total de 209 milhões de euros. Neste contexto, a Millenniumbcp Ageas recuperou a liderança destacada nestes produtos no *ranking* nacional (detinha a 3.ª posição em Dezembro 2012), com uma quota de mercado superior aos 46%.

Acompanhando a tendência verificada no mercado, houve um forte impulso nos produtos de poupança (Capitalização e PPR), atingindo os 289 milhões de euros, o que se traduziu num crescimento de 451% face ao ano anterior. A partir do final do primeiro semestre, e com o objetivo de ir de encontro das necessidades de poupança dos Clientes no contexto económico nacional, foram lançados novos produtos (*Poupança 155*, *Poupança 125* e *Investimento Garantido*) que impulsionaram os volumes de vendas, tendo sido acolhidos como uma opção de investimento, aliando simultaneamente à elevada rentabilidade proporcionada uma garantia de estabilidade e segurança.

A linha de negócio Risco e Rendas voltou a registar, pelo 2.º ano consecutivo, um crescimento ligeiramente superior a 5%, atingindo em 2013 um volume de prémios de 182 milhões de euros, constituindo um fator de realce dada a elevada rentabilidade associada a este tipo de produtos. A Millenniumbcp Ageas manteve-se como um dos principais operadores nesta linha de negócio, num mercado que se manteve um pouco estagnado, atingindo uma quota de

mercado de 19,8%, o que se traduziu na reconquista da 1.^a posição no *ranking* segurador nacional.

Evolução dos Prémios de Seguro Direto Vida

RAMO [MILHARES DE EUROS]	2013	2012	2011	Var. 13/12	Var. 12/11	Mercado Var. 13/12
Produtos de Capitalização	289.464	52.565	62.773	450,7%	-16,3%	63,7%
Unit-linked	866.265	451.589	732.119	91,8%	-38,3%	-0,8%
PPR e PPR/E	148.317	86.254	112.081	72,0%	-23,0%	37,9%
Riscos e Rendas	181.959	172.558	163.842	5,4%	5,3%	0,5%
Total	1.486.005	762.966	1.070.815	94,8%	-28,7%	33,5%

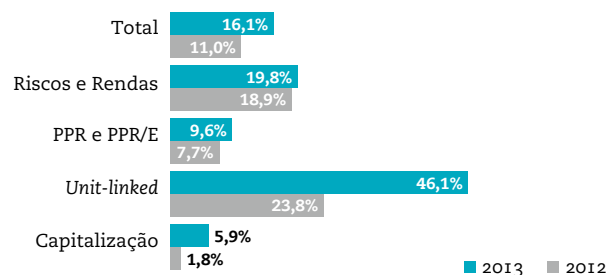
Fonte: APS

De realçar ainda que uma das prioridades estratégicas definidas pela Companhia tem sido o enfoque na capacidade de retenção de fundos sob gestão, iniciativa cujo sucesso ficou materializado na manutenção ao longo do ano de 2013 de volumes de Provisões Matemáticas próximos dos € 10 mil milhões de euros, o que permitiu manter a liderança de mercado de forma sustentada, com uma quota de 24,1% no final do ano de 2013.

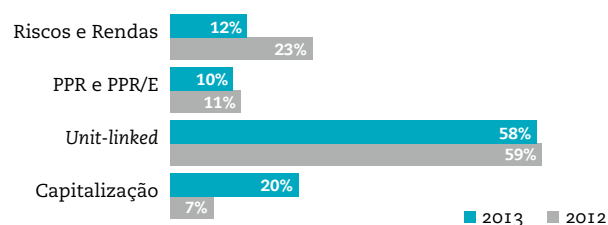
Relativamente à evolução da quota de mercado em volume de prémios, a Millenniumbcp Ageas manteve, em 2013, a terceira posição no *ranking* nacional de Vida, atingindo uma quota de mercado de 16,1%, o que representou um aumento de 5,1 p.p. face a igual período do ano anterior.

As diferentes *performances* alcançadas nos diversos ramos, com crescimentos muito acentuados nos produtos financeiros e menores aumentos de vendas nos produtos de risco, originaram em 2013, comparativamente ao ano anterior, alterações na estrutura da carteira de prémios do segmento Vida. Com efeito, os produtos de Risco e Rendas reduziram o seu peso no total da carteira, de 23%, no final de 2012, para 12% no final de 2013. Ao invés, os produtos de poupança, que detinham em 2012 apenas 7% do total da carteira Vida, viram no final de 2013 a sua quota aumentar para os 20%, mantendo os restantes produtos de investimento o seu peso relativo praticamente inalterado.

Evolução da Quota de Mercado do Ramo Vida



Estrutura da Carteira de Prémios do Ramo Vida



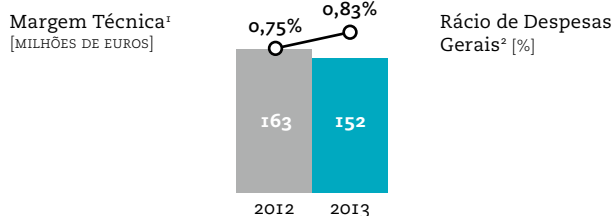
Análise Técnica

A margem técnica do ramo Vida, antes de imputação de custos administrativos, situou-se nos 152 milhões de euros, tendo sido penalizada pelo impacto negativo de fatores não recorrentes relacionados com a evolução desfavorável dos mercados financeiros que levaram ao registo de imparidades na ordem dos 17,3 milhões de euros. Excluindo este efeito não recorrente, a margem técnica

02

Relatório do Conselho de Administração

Margem Técnica vs Rácio de Despesas Gerais



teria atingido 169 milhões de euros, o que representaria um crescimento de 3,8% face ao período homólogo de 2012.

A obtenção de um rácio de despesas gerais baixo, na ordem dos 0,83% (embora 0,08 p.p. acima do registado em 2012 explicado por um decréscimo

das Provisões Matemáticas), aliado a um crescimento da margem técnica, se se excluir o impacto extraordinário da função financeira, é revelador da crescente preocupação da empresa na contenção dos custos operativos, e demonstram a gestão criteriosa e adequada que permitiu minimizar os efeitos adversos da conjuntura macroeconómica.

O maior contributo relativo para o resultado da Companhia continua a ser proporcionado pelos produtos de Risco e Rendas, cuja rentabilidade se baseia em políticas e práticas de subscrição rigorosas e numa superior capacidade de controlo de custos.

Apesar da conjuntura económica, é ainda de destacar o contributo francamente positivo para a margem obtido pelos produtos *Unit-linked* com um crescimento de 22% face a 2012.

Fundos de Pensões

Evolução do Mercado

O exercício de 2013 no mercado dos Fundos de Pensões registou um crescimento de 3,4%, que traduziu um ritmo mais atenuado face ao verificado em 2012, mas que é sempre digno de destaque se considerarmos a manutenção do ambiente de crise e recessão económica.

No entanto, este crescimento no valor dos ativos sob gestão não foi reflexo de uma dinâmica acrescida no mercado de Fundos de Pensões, mas dos mesmos fatores que contribuíram para o crescimento registado em 2012, a saber:

- › Rendibilidade média dos Fundos de Pensões;
- › Contribuições para os Fundos de Pensões de benefício definido, como resultado da redução das taxas de desconto utilizadas no cálculo das responsabilidades.

Apesar de as economias europeias já registarem algum crescimento económico, este foi ainda muito incipiente para que se possa falar de verdadeira recuperação económica, mas 2013 foi um bom ano para ativos de risco, sustentado pela redução dos elevados níveis de risco, tanto das ações como das obrigações, e pela existência de liquidez em abundância, resultante dos programas de *quantitative easing* promovidos por vários dos principais bancos centrais. Os mercados de ações apresentaram nas diversas geografias rendibilidades acima dos 20%, já nos mercados de obrigações observaram-se resultados bastante modestos, em média inferiores a 2%, nos EUA, as *yields* das obrigações foram

negativas e na Europa a valorização média de 2,4% ficou em parte a dever-se aos bons resultados obtidos pelas obrigações dos países periféricos em resultado da redução dos *spreads* de risco.

Assim, a rentabilidade mediana dos fundos de pensões situou-se em 5,5% (cerca de metade do observado em 2012), mas razoavelmente acima das taxas de desconto utilizadas no cálculo das responsabilidades, gerando dessa forma ganhos financeiros.

Atividade da Pensõesgere

A Millenniumbcp Ageas opera no mercado de Fundos de Pensões através da sociedade gestora Pensõesgere, baseando a sua atividade na qualidade da informação prestada, no acompanhamento permanente e na resposta atempada às solicitações dos seus Clientes, tendo, em 2013, mantido a sua posição de liderança destacada no mercado.

Especialistas em Fundos de Pensões desde 1987



No final de 2013, a Pensõesgere tinha 4.366 milhões de euros em ativos sob gestão, que representavam um acréscimo de 4,2% face a 2012, valor superior ao crescimento do mercado, que se situou em 3,4%.

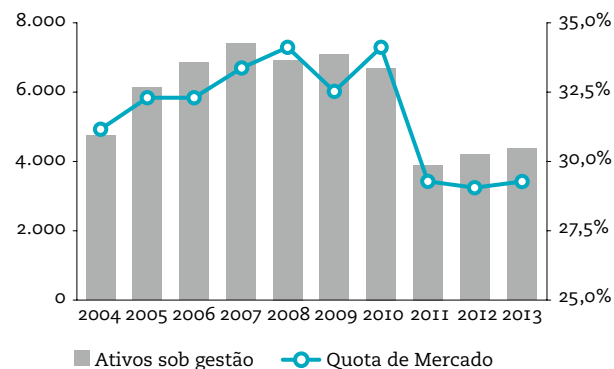
A posição da Pensõesgere no mercado de Fundos de Pensõesgere continuou a ser de liderança destacada, com uma quota de 29,2%, valor ligeiramente superior ao registado em 2012.

No decorrer do exercício em análise, foram reforçadas várias iniciativas para o desenvolvimento das ferramentas informáticas específicas da Pensõesgere, com o objetivo de melhorar a produtividade e qualidade do trabalho, bem como para permitir responder às crescentes obrigações de reporte e de informação a fornecer aos Participantes e Beneficiários dos Fundos de Pensões.

Neste âmbito, encontra-se praticamente concluído o processo de arquivo digital na plataforma

Fundos de Pensões e Quota de Mercado

[MILHÕES DE EUROS]



02

Relatório do Conselho de Administração

FileNET, o qual permite melhorar a eficiência de funcionamento do serviço de arquivo através do desenvolvimento do mais rápido e eficaz acesso à documentação.

Numa filosofia integrada de aproveitamento das sinergias do Grupo, a Pensõesgerere manteve o relacionamento com as redes bancárias de empresas do Millennium bcp – Corporate e Empresas –, através de ações concertadas de promoção de negócios na área de *Employee Benefits*.

No final de 2013, o volume total de ativos geridos pela Pensõesgerere encontrava-se repartido por 26 fundos fechados, 4 fundos abertos e 5 fundos abertos PPR.

O total dos ativos sob gestão relativos aos 26 fundos fechados ascendeu a 4.189 milhões de euros, a que correspondeu um acréscimo de 163 milhões de euros face a 2012, valor cerca do dobro do valor das contribuições, sendo que os rendimentos gerados justificam a outra metade deste crescimento.

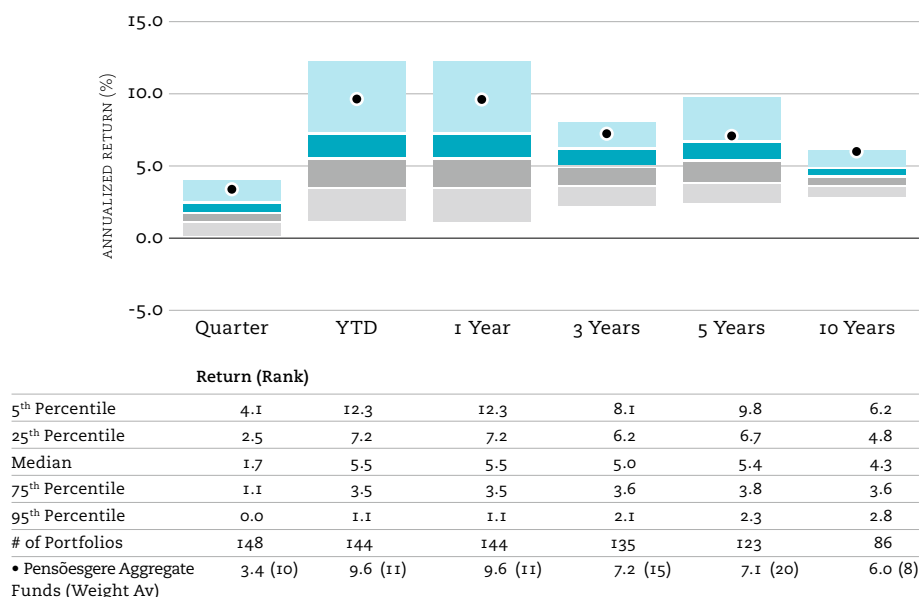
Os Fundos de Pensões abertos continuaram a ser os de maior dinâmica, com um crescimento de 7,9%, tendo o volume de ativos sob gestão atingido 142,0 milhões de euros.

A Pensõesgerere mantém a sua oferta de fundos de pensões abertos com perfis de risco diferenciados, permitindo aos Associados e aos seus Participantes a escolha adequada ao financiamento dos seus planos de pensões, em função do respetivo perfil de risco e do horizonte temporal das responsabilidades.

O ano de 2013 voltou a representar um bom ano em termos da *performance* dos Fundos de Pensões da Pensõesgerere, sendo de realçar os seguintes resultados:

- › Em 2013, a rendibilidade média dos fundos de pensões da Pensõesgerere excluindo o Fundo de Pensões do grupo BCP, situou-se em 9,6% que compara com 5,5% da média do mercado;
- › A três anos, a rendibilidade média dos fundos geridos pela Pensõesgerere é de 7,2% e é 2,2% superior à média do mercado;
- › A 5 anos, a rendibilidade média dos fundos geridos pela Pensõesgerere é de 7,1% e é 1,7% superior à média do mercado;
- › A 10 anos, a rendibilidade média dos fundos geridos pela Pensõesgerere é de 6,0% e é 1,7% superior à média do mercado;
- › Nos perfis de risco moderado e agressivo a 1, 3, 5 e a 10 anos, a rendibilidade média dos fundos geridos pela Pensõesgerere situa-se sempre no primeiro quartil, e é sempre superior ou igual à média do mercado;

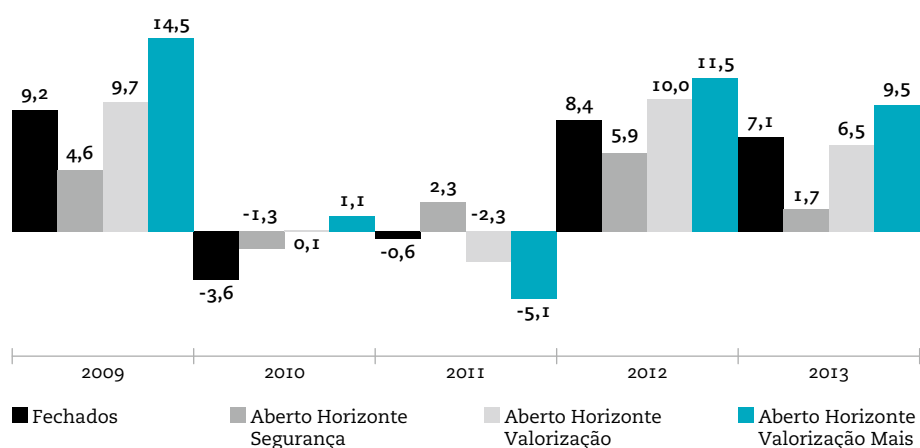
TW PT Universe Accounts



Fonte: "PerformanceWatch 4th Quarter" da Towers, excluindo do cálculo das médias o Fundo de Pensões do Grupo BCP.

- Comparativamente com os *benchmark* de cada Fundo de Pensões, praticamente todos os fundos com gestão ativa de investimentos realizada pela Pensões Aggregare registaram excesso de rentabilidade, tendo sido esse excesso de rentabilidade em média de 42 pontos base.

Taxas de Rentabilidade Anuais dos Fundos de Pensões da Pensões Aggregare [%]



No que diz respeito aos fundos PPR, o valor sob gestão no final de 2012 atingiu 35,0 milhões de euros, valor inferior em 2,2 milhões de euros ao de 2013, denotando uma carteira fechada em que muitos Participantes podem reembolsar sem penalizações. No entanto, o volume de resgates tem-se mantido baixo e foi quase absorvido pela valorização dos fundos.

Na reunião anual “*Staff Meeting 2013*” realizada na Alfândega do Porto, a Pensõesgera teve um stand com o tema “Para uma Reforma Feliz”. Os participantes na *Staff Meeting* distinguiram o stand da Pensõesgera como o “stand mais apaixonado”.



Os proveitos decorrentes da prestação de serviços no valor de 8,4 milhões de euros registaram ligeiro aumento de 1,8% face a 2012.

Os custos operacionais no valor de 3,8 milhões de euros apresentam um decréscimo de 7,3%, em sentido contrário ao da evolução dos proveitos.

Os resultados líquidos do exercício cresceram 3,8% face a 2012, situando-se em 3,5 milhões de euros.

PENSÕESGERA [MILHARES DE EUROS]	2013	2012	2011
Prestação de Serviços	8.398,89	8.254,00	11.141,66
Resultados Líquidos	3.525,72	3.398,00	4.516,50
Capitais Próprios	10.975,16	23.242,53	18.733,00

Os capitais próprios totalizaram, em 31 de Dezembro de 2013, o valor de 11,0 milhões de euros, denotando uma redução de 52,7%, em resultado de, em março de 2013, se ter verificado o pagamento de dividendos à holding no valor de 12,1 milhões de euros.

Assim, em consequência da redução dos capitais próprios, o ROE da Pensõesgera aumentou para 20,6% e a Margem de Solvência reduziu-se para 218%, o que continua a ser um valor muito confortável.

Ramos Não Vida

Prémios de Seguro Direto

No exercício de 2013, a Millenniumbcp Ageas atingiu em Não Vida um volume de prémios de seguro direto de 239 milhões de euros, registando um crescimento de 4,5% face ao ano anterior, em contraciclo com o mercado segurador nacional, que decresceu 3,2% no mesmo período, condicionado mais uma vez pela fraca prestação da nossa economia e por uma forte pressão concorrencial entre operadores.

Evolução dos Prémios de Seguro Direto Não Vida

RAMO [MILHARES DE EUROS]	2013	2012	2011	Var. 13/12	Var. 12/11	Mercado Var. 13/12
Automóvel	26.363	22.608	21.727	16,6%	4,1%	-5,5%
Acidentes de Trabalho	6.783	7.167	6.186	-5,4%	15,9%	-8,0%
Incêndio e Outros Danos	44.970	44.504	42.404	1,0%	5,0%	-0,8%
Saúde	142.130	134.758	134.604	5,5%	0,1%	3,5%
Acidentes Pessoais	12.860	14.054	13.868	-8,5%	1,3%	-1,8%
Outros Ramos	5.505	5.279	7.663	4,3%	-31,1%	-1,1%
Total	238.610	228.370	226.452	4,5%	0,8%	-3,2%

Com exceção do ramo de Acidentes Pessoais, fortemente penalizado pela situação económica adversa, a Millenniumbcp Ageas apresentou, em 2013, um crescimento acima do mercado nacional em todas as restantes linhas de negócio Não Vida. Os ramos do segmento Não Vida com maior expressão na carteira foram, por ordem decrescente, os seguintes:

O ramo **Saúde** que, operando através da marca Médis, continuou a representar a maior fatia no total da carteira de Não Vida (o equivalente a cerca de 60% dos prémios), atingiu no final de 2013 um volume de prémios de 142 milhões de euros, o que representou um aumento de 5,5% face ao ano anterior, acima dos 3,5% verificados no mercado. Esta evolução muito positiva foi resultante de uma oferta inovadora e diferenciada e de uma abordagem distinta entre os diferentes segmentos, com maior destaque para o das pequenas e médias empresas. A receita alcançada permitiu manter e reforçar o segundo lugar no *ranking* das seguradoras a operar no mercado nacional, com uma quota muito próxima dos 25%. A marca Médis, fruto da inovação e segmentação criteriosa da oferta, bem como da diversificação de canais de distribuição e de um investimento consistente no reforço da marca, mantém-se, desde a sua constituição em 1996, como líder incontestada em notoriedade no seu segmento.

No ramo de **Incêndio e Outros Danos**, com uma receita de 45 milhões de euros, e um crescimento de 1,0% (o mercado apresentou um decréscimo de 0,8%), fortemente impulsionado, pelo terceiro ano consecutivo, pelo produto de Multiriscos dirigido ao segmento de particulares, a Millenniumbcp Ageas reforçou a sua quota de mercado de 8,4% para 8,6%.

02

Relatório do Conselho de Administração

No ramo **Automóvel**, e contrariamente ao comportamento do mercado, que apresentou uma quebra na receita na ordem dos 5,5%, a *performance* da Millenniumbcp Ageas destacou-se por um forte crescimento, 16,6% em 2013, atingindo no final do exercício um volume de prémios na ordem dos 26,4 milhões de euros. De salientar que o êxito alcançado se deve em grande parte ao sucesso da comercialização do novo produto automóvel, o **Móbis**, lançado no início do ano de 2012 mas reformulado no último trimestre desse mesmo ano, e cujo conceito inovador direcionado para a captura de Clientes no canal bancário veio estimular e melhorar a *performance* comercial deste segmento.

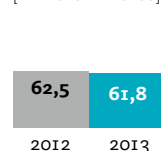
Importa também referir que, num contexto económico desfavorável e num mercado fortemente concorrencial, a Millenniumbcp Ageas tem sabido controlar eficazmente a retenção de Clientes, nomeadamente nos ramos patrimoniais, onde tradicionalmente as anulações são mais elevadas.

O crescimento em Não Vida tem-se desenvolvido por via orgânica e tem evoluído de forma consistente nos últimos anos, traduzindo-se num reforço da quota de mercado, que atingiu no final de 2013 os 6,2%, mais 0,5 p.p. face ao mesmo período de 2012.

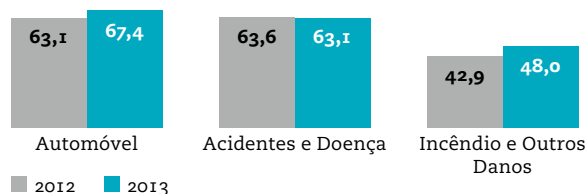
Análise Técnica

A margem técnica dos ramos Não Vida, antes da imputação de custos administrativos, foi de 61,8 milhões de euros, apresentando um ligeiro decréscimo de 1% face ao período homólogo de 2012.

**Margem Técnica
Não Vida**
(antes da imputação
de custos administrativos)
[MILHÕES DE EUROS]



Taxas de Sinistralidade Não Vida
(antes da imputação de custos administrativos) [%]



Apesar do aumento da receita processada e de uma rigorosa política de seleção de riscos, a variação da margem técnica de Não Vida antes da imputação de custos foi afetada essencialmente pelo aumento da taxa de sinistralidade, nomeadamente nos ramos Automóvel e Incêndio e Outros Danos, esta fortemente penalizada pelas intempéries verificadas no país no início e final do ano. No entanto, a taxa de sinistralidade, antes da imputação de custos administrativos, manteve-se em níveis historicamente baixos, fixando-se em 58,9%. De facto, não obstante o ligeiro acréscimo face aos valores apresentados em 2012 (58,1%), os rácios mantiveram-se em níveis sem paralelo no mercado português, que apresenta taxas de sinistralidade significativamente mais elevadas em praticamente todos os Ramos.

O rácio combinado de Não Vida, após imputação de custos administrativos, fixou-se em 86,2%, o que representou uma diminuição de 0,4 p.p. face ao ano de 2012, explicado sobretudo pela continuada política de contenção dos custos de exploração aliada ao rigor nas políticas de subscrição e aceitação de riscos.

Importa também sublinhar que a Millenniumbcp Ageas alcançou, no final de 2013, uma confortável rentabilidade técnica (medida em função dos prémios brutos emitidos) de 24,6%.

Custos Administrativos

Os custos administrativos registam uma redução de 3,0%, fixando-se nos 85,2 milhões de euros.

Evolução dos Custos Administrativos (excluindo amortizações do exercício)

[MILHARES DE EUROS]	2013	2012	Var. 13/12	ESTRUTURA 2013	ESTRUTURA 2012
Despesas com Pessoal	26.317	28.657	-8,2%	30,9%	32,6%
Fornecimentos e Serviços Externos	37.581	39.164	-4,0%	44,1%	44,6%
Impostos e Taxas	1.848	1.586	16,5%	2,2%	1,8%
Outros	19.430	18.388	5,7%	22,8%	20,9%
Total	85.176	87.796	-3,0%	100,0%	100,0%

Ambas as rubricas de maior peso, Despesas com Pessoal e Fornecimentos e Serviços Externos, contribuíram para a diminuição dos custos administrativos.

As Despesas com Pessoal diminuíram 8,2%, sendo essa redução em grande parte explicada por custos não recorrentes relacionados com programa de reestruturação do Pessoal e que tiveram maior impacto em 2012.

Por outro lado, a redução de 4,0% ao nível dos Fornecimentos e Serviços Externos devem-se sobretudo a menores custos com Publicidade e também com Consultoria.

As restantes rubricas apresentaram custos superiores em 2013 face aos registados em 2012, tendo a maior variação percentual sido verificada na rubrica de Impostos e Taxas e refletiu essencialmente o acréscimo registado nas taxas associadas aos prémios, devido ao aumento do volume de negócios em ambos os segmentos Vida e Não Vida.

Ao nível da rubrica Outros Custos, o acréscimo é justificado por comissões de serviços financeiros de produtos *Unit-linked*.

Resultado Líquido

No final de 2013, o resultado líquido consolidado do exercício, antes de VOBA (*value of business acquired*), foi de 102,9 milhões de euros, tendo ambos os segmentos, Vida e Não Vida, contribuído positivamente com 90,2 milhões de euros

02

Relatório do Conselho de Administração

e 12,7 milhões de euros respetivamente. Este resultado compara desfavoravelmente com o resultado líquido de 111,0 milhões de euros obtido no exercício de 2012. No entanto, deve ser referido que o resultado obtido em 2013 foi penalizado por um conjunto de fatores não recorrentes relacionados com a evolução dos mercados financeiros, que obrigaram ao registo de imparidades cujo impacto no resultado líquido antes de VOBA foi de 12,9 milhões de euros (valor líquido de impostos). Excluindo o impacto das perdas financeiras o resultado líquido antes de VOBA cifrar-se-ia em 115,8 milhões de euros, o que representaria um crescimento de 4,3% face a igual período de 2012.

O resultado líquido consolidado, após VOBA, cifrou-se em 82,9 milhões de euros.

Margem de Solvência

Em 31 de Dezembro de 2013 a estrutura de capitais próprios apresentou, em termos consolidados, e após distribuição de resultados de 65 milhões de euros, um Rácio de Solvência de 316,7%, largamente acima do limite mínimo exigido pelo regulador e revelador da solidez financeira da Millenniumbcp Ageas. Face ao período homólogo, em que o rácio obtido foi de 273,5%, registou-se uma progressão de 43,2 p.p. (sem a distribuição de resultados seria de 65 p.p.), devendo-se essencialmente à recuperação do mercado de capitais que permitiu uma evolução positiva ao nível das reservas de reavaliação.

O Rácio de Solvência apresentado foi calculado de acordo com os critérios definidos pelo Instituto de Seguros de Portugal e reflete uma estrutura de capitais sólida e adequada às responsabilidades assumidas em todas as Companhias que integram a Millenniumbcp Ageas.

Margem de Solvência

[MILHARES DE EUROS]	2013			
	Margem	Capitais	Excesso	Rácio
Ocidental Seguros	18.947	42.947	24.000	226,7%
Ocidental Vida	249.382	594.194	344.813	238,3%
Médis	24.981	52.495	27.514	210,1%
Pensõesgere	5.041	10.975	5.935	217,7%
Millenniumbcp Ageas (Consolidado)	298.350	944.914	646.564	316,7%

Embedded Value

O *embedded value* fornece uma estimativa do valor dos acionistas numa operação do Ramo Vida, excluindo o valor que poderá vir a ser adicionado pela produção nova futura. O *embedded value* é igual à soma da situação líquida ajustada com o valor da carteira em vigor. Os valores apresentados foram apurados internamente e revistos por atuários externos independentes.

O valor da carteira em vigor é dado pelo valor atual dos lucros futuros após impostos, ajustado pelo custo da manutenção de uma Margem de Solvência igual a 200% da margem mínima exigida pela regulamentação em vigor. O custo da Margem de Solvência (custo de capital) reflete os custos de investimento e os impostos sobre os rendimentos dos capitais afetos à Margem de Solvência, mas não inclui o custo de oportunidade, como nos modelos tradicionais, que origina maiores custos de capital.

Na determinação dos valores apresentados foram não só aplicados os princípios estabelecidos ao nível do Grupo Ageas, mas também os *European Embedded Value Principles (EEV)*, ou seja, os cálculos contemplam o custo associado às opções e garantias (CFOG) e aos riscos não financeiros (CNFR) existentes ao nível da carteira em vigor.

No quadro seguinte apresentam-se o *embedded value* e o valor adicionado pela produção nova do segmento Vida da Millenniumbcp Ageas.

[MILHARES DE EUROS]	2013	2012
Embedded value (EV) em 1 de Janeiro (avaliação anterior)	1.013.661	687.984
Reajustamento ao EV de abertura	3.766	11.112
Alteração de pressupostos não económicos	5.838	6.359
Alteração de pressupostos económicos	22.824	(1.883)
Performance da carteira em vigor	128.437	206.290
Valor adicionado pela produção nova	31.398	10.633
Impacto da variação no ano	54.306	93.166
EV em 31 de dezembro, antes da distribuição de dividendos	1.260.230	1.013.661
Dividendos distribuídos aos acionistas	-	-
EV em 31 de dezembro, após distribuição de dividendos	1.260.230	1.013.661

(*) Os dividendos pagos aos acionistas em 2013 foram totalmente alocados ao segmento Não Vida da Millenniumbcp Ageas.

Os reajustamentos ao *embedded value* de abertura em 2012 refletem sobretudo os impactos resultantes de melhorias no modelo de Cálculo VIPiTech, de alterações metodológicas ao nível da calibração da curva de taxa de juro sem risco (último ponto de liquidez no ano 20, sendo a “*ultimate forward rate*” atingida no ano 60 da curva) e da correção de alguns pequenos erros detetados ao nível do modelo local (Prophet), não sendo contudo estes impactos materialmente relevantes.

O ligeiro aumento das taxas de juro sem risco teve um impacto global positivo, pois o efeito positivo nos produtos de Capitalização e Rendas vitalícias é maior do que o efeito negativo observado nos produtos de vida risco e *Unit-linked*. Os efeitos resultantes da *Alocação Estratégica de Ativos*, concluída e implementada no primeiro semestre de 2013, estão incluídos na alteração de pressupostos

02

Relatório do Conselho de Administração

económicos, enquanto a redução dos *spreads* das obrigações do tesouro e *corporate* foi, no modelo, considerada como impacto económico.

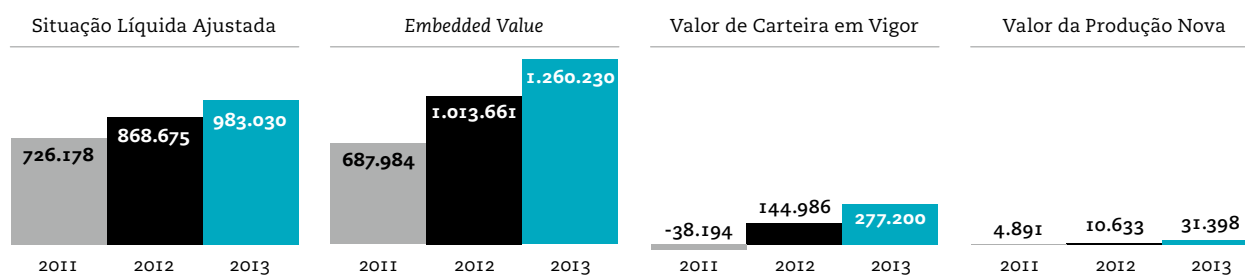
No que diz respeito aos pressupostos não-económicos, o impacto positivo resultante da diminuição da taxa de anulação dos seguros temporários anuais renováveis ligados ao crédito à habitação e da redução esperada nas taxas de inflação futura é maior do que os impactos negativos resultantes da alteração do IRC, do aumento dos custos unitários e da redução das taxas de resgate dos produtos de Capitalização. Este impacto globalmente positivo fruto da diminuição das taxas de anulação e de resgate é muito significativo se tivermos em conta a realidade económico-social atual do país.

Tal como observado no ano anterior, a recuperação significativa registada ao nível das menos valias potenciais negativas da carteira obrigacionista existente nos fundos autónomos explica o forte aumento do valor associado aos produtos com garantias (produtos de Capitalização e Rendas vitalícias), por via da diminuição do custo dessas mesmas garantias, fruto da melhoria esperada ao nível dos rendimentos gerados pela carteira de investimentos numa ótica *market consistent*. O efeito combinado da valorização dos mercados de capitais com a desvalorização observada nos fundos imobiliários traduziu-se, ainda assim, ao nível dos ativos de maior risco, num impacto positivo.

A *performance* da carteira em vigor reflete, não só o resultado esperado no ano em análise, mas também um resultado adicional proveniente dos riscos implícitos ao nível da modelização, cuja explicação residiu maioritariamente na diferença entre o montante dos cupões das obrigações em carteira numa ótica *risk neutral* e segundo a melhor estimativa.

A tendência crescente do valor associado à produção nova iniciada em 2012 reforçou-se em 2013, tendo aumentado de 16,7% para 20,6% dos prémios anuais equivalentes (definidos como prémios das apólices regulares acrescidos de 10% dos prémios únicos), fruto de decisões de gestão, nomeadamente: aumento de volumes e margem nos *Unit-linked*; maior volume de prémios dos seguros de Vida temporários; melhoria das margens das Rendas e dos produtos financeiros com garantias de capital e/ou rendimento, suportada nos efeitos positivos da *Alocação Estratégica de Ativos*. A margem dos produtos financeiros foi também positivamente influenciada pelo *mix* de produtos desenvolvidos e comercializados durante 2013.

Evolução do *Embedded Value* [MILHARES DE EUROS]



Principais Pressupostos Económicos

CURVAS DE	2013		2012	
	Sem risco + 0,20%*		Sem risco + 0,29%*	
Taxa de juro	1 ano	0,50%	1 ano	0,51%
	5 anos	1,37%	5 anos	0,96%
	10 anos	2,32%	10 anos	1,80%
	20 anos	2,95%	20 anos	2,45%
Volatilidade	Ações	13,7%	Ações	17,0%
	Imobiliário	2,1%	Imobiliário	1,8%
Taxa de inflação	1,81%**		2,42%**	
Taxa de imposto	31,5%		29,0%	

* Estes ajustamentos de 20bp e de 29bp à curva *swap* foram baseados em dados disponíveis nos mercados.

** A taxa de inflação baseia-se numa curva *swap* específica, acrescida dum ajustamento tipo *spread*; é indicada a taxa de inflação para o 5.º ano.

Os pressupostos assumidos para a mortalidade, resgates, anulações e suspensões de prémios resultam dos estudos efetuados pela Millenniumbcp Ageas, tendo por base os dados reais da carteira de apólices. As despesas de gestão atribuíveis à função Vida, baseadas na experiência recente, foram divididas entre aquisição (produção nova) e manutenção (carteira em vigor). As despesas consideradas como extraordinárias, e portanto excecionais, foram identificadas uma a uma, não tendo sido incluídas no cálculo dos custos unitários.

Assumiu-se que os métodos e bases utilizados no cálculo das reservas matemáticas, da participação nos resultados e de outros benefícios previstos nas apólices permanecerão inalterados. Assumiu-se ainda que a atual legislação e taxa de imposto permanecerão inalteradas.

Revisão Atuarial de Não Vida

O nível de provisionamento de todos os ramos Não vida é verificado através de avaliações atuariais periódicas. O valor das provisões para sinistros foi estimado com base no histórico de pagamentos e do número de sinistros, usando metodologias atuariais internacionalmente aceites.

Para além das avaliações atuariais desenvolvidas internamente, é regularmente efetuada uma Certificação Atuarial por uma entidade independente.

Como se pode observar no quadro abaixo apresentado, as avaliações concluem pela suficiência global das provisões para sinistros.

RESULTADO DAS AVALIAÇÕES ATUARIAIS VERSUS PROVISÕES PARA SINISTROS DE BALANÇO	31-12-2013	31-12-2012
Total Provisões de Balanço	100.732	97.951
Provisões para Sinistros objeto de Certificação Interna ⁽¹⁾	87.415	87.170
Estimativa das provisões para sinistros <i>Best Estimate</i>	71.190	69.133
Estimativa das provisões para sinistros "Percentil 90%"	86.520	88.918

(1) As provisões para encargos futuros de gestão, provisões para indemnizações a pagar e provisões para sinistros do ramo de Saúde PPP não estão no âmbito da Certificação

02

Relatório do Conselho de Administração

Solvência II

A Diretiva de Solvência II é uma Diretiva da União Europeia que visa assegurar uma abordagem consistente e convergente no que respeita ao enquadramento legal aplicável ao setor segurador em toda a Europa. A primeira Diretiva de Solvência II foi adotada pelo Conselho da União Europeia e pelo Parlamento Europeu em Novembro de 2009.

Na sequência das extensas discussões com vários intervenientes, a Comissão Europeia disponibilizou em Outubro de 2013 uma proposta de Diretiva levando ao adiamento da data de entrada em vigor do regime de Solvência II para 1 de Janeiro de 2016.

Contudo, são esperadas alterações à Diretiva de Solvência II pela Diretiva Omnibus II (legislação de nível 2), que se encontra a ser discutida pela Comissão Europeia, Conselho da União Europeia e Parlamento Europeu.

A Diretiva Omnibus II definirá o âmbito das especificações técnicas que serão propostas para suportar a implementação do novo regime, abrangendo algumas das seguintes áreas:

- › Modelos Internos, Requisitos de Capital de Solvência, Fundos Próprios, Provisões Técnicas, Avaliação de Ativos e Passivos;
- › Transparência da supervisão e da legislação, reporte e divulgação ao mercado;
- › Estrutura de Governo, ORSA;
- › Revisão do processo de supervisão, cargas de capitais adicionais.

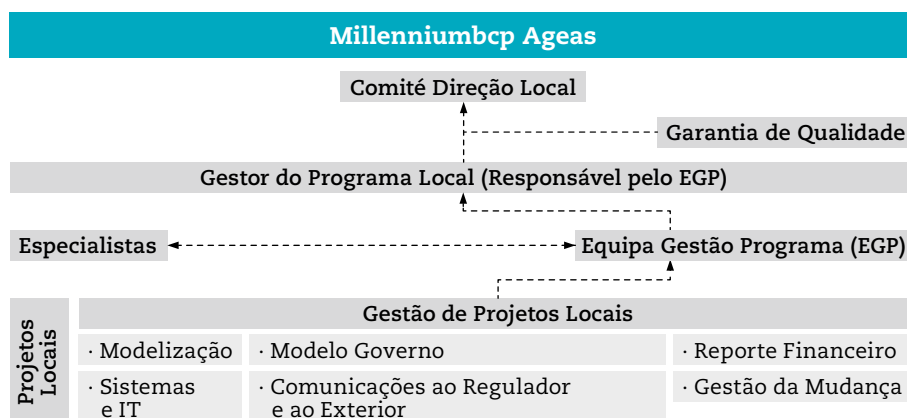
Em Outubro de 2013, a EIOPA emitiu orientações para a preparação do regime de Solvência II. Estas visam assegurar o desenvolvimento de medidas pelas autoridades de supervisão nacionais, companhias de seguros e grupos, que assegurem uma implementação coerente e convergente da Diretiva de Solvência II, abrangendo principalmente as seguintes áreas:

- › Sistemas de Governança;
- › Avaliação prospetiva das empresas na aceitação de risco (com base em princípios ORSA);
- › Divulgação de informação;
- › Pré-aplicação de modelos internos.

O regime de Solvência II é visto como uma perfeita oportunidade de melhoria da regulamentação do setor segurador, a qual irá levar não só a avanços significativos na abordagem das estruturas de gestão de riscos, mas também na forma de gestão do negócio e nas decisões estratégicas com impacto nos requisitos de capital das seguradoras.

Neste sentido, e em linha com o Grupo Ageas, a Millenniumbcp Ageas iniciou o projeto de Solvência II em 2009 e desde então tem estado totalmente empenhada na sua implementação, com vista ao desenvolvimento de iniciativas adequadas para assegurar uma transição suave para o novo regime.

Esta transição está a ser assegurada pela seguinte estrutura de governo:



As atividades desenvolvidas em 2013 para os seis projetos (estrutura de três pilares) podem ser resumidas como se segue:

- › Continuidade no desenvolvimento da *data warehouse* dando enfoque aos modelos de reporte quantitativos (*Quantitative Report's Templates – QRT's*), qualidade dos dados e informação para o cálculo dos requisitos de capital de solvência (*Solvency Capital Requirement – SCR*);
- › Conclusão da revisão e atualização do sistema de controlo interno, incluindo o mapeamento dos processos, riscos e respetivos controlos (pilar II, incluindo a PensõesGere);
- › Desenvolvimento e implementação de Regulamentos de Risco;
- › Desenvolvimento do ORSA *dry-run* para a Millenniumbcpc Ageas (pilar II);
- › Participação ativa nos grupos de trabalho da Associação Portuguesa de Seguradores para todas as matérias relacionadas com o projeto de Solvência II;
- › Reuniões regulares com o Supervisor local.

Em 2014, as principais prioridades para a Millenniumbcpc Ageas estão relacionadas com a gestão de dados, em particular: sistemas de informação, e rastreabilidade e qualidade dos dados, visando garantir os requisitos necessários para um eficiente e atempado reporte (QRT's). Ainda como prioridade em ambiente de Solvência II, será realizado o processo/reporte de ORSA para cada entidade (Ocidental Vida, Ocidental Seguros e Médis). Haverá igualmente um forte enfoque na estrutura de Governo, com particular incidência na implementação dos regulamentos de risco.

Adicionalmente, e de acordo com as orientações de preparação para o Solvência II divulgadas em Outubro de 2013, a Millenniumbcpc Ageas irá estar ativamente focada no desenvolvimento de medidas conducentes a um processo de implementação coerente e convergente.

Gestão de Risco

Para a Millenniumbcpc Ageas, assumir riscos é intrínseco ao processo de criação de valor para os seus Clientes e Acionistas. Como consequência, assegura que é adicionado valor ao negócio através da aceitação, manutenção e transformação

02

Relatório do Conselho de Administração

de riscos que podem ser compreendidos e geridos de forma eficaz dentro de um sistema de gestão de risco bem definido.

A estrutura de Gestão de Risco tem vindo a ser progressivamente colocada em prática e reflete a filosofia, a estratégia e a forma que orientam a abordagem da Companhia na sua atitude para assumir riscos.

A Gestão de Risco é um processo desenvolvido na Millenniumbcp Ageas e está integrada no modelo de Governo Corporativo, onde é estabelecida uma estrutura organizacional que interage ativamente com a estrutura de Gestão de Risco do Grupo Ageas.

A estrutura de Gestão de Risco estabelece a forma como a Millenniumbcp Ageas gere o risco e atribui responsabilidades e competências para todas as partes interessadas na organização. Este modelo é desenvolvido com o principal objetivo de gerir eficientemente os riscos, através de um modelo de três linhas de defesa.

Com o objetivo de garantir uma eficiente Gestão Global do Risco, está definida na Millenniumbcp Ageas a seguinte estrutura organizacional:



Esta estrutura organizacional engloba vários comités com o objetivo de controlar os riscos, propondo ações de mitigação e reforçando a transparência e a coerência relacionada com o processo de tomada de decisão.

Alinhada com a legislação nacional e com a Diretiva de Solvência II, a Millenniumbcp Ageas continuou em 2013 a fortalecer o sistema de Gestão de Risco, com o objetivo de refletir alterações de ordem comercial, regulamentar e de decisão estratégicas. Neste sentido, devem ser destacados os esforços enveredados no desenvolvimento/implementação de regulamentos de risco relacionados com a Solvência II (Pilar II) e a elaboração do relatório *Own Risk And Self Assessment* (ORSA).

Em 2014, o foco principal será a continuidade da integração do ORSA no processo de gestão e nas suas tomadas de decisão, bem como a conclusão da implementação dos regulamentos de risco.

Na Millenniumbcp Ageas, a Gestão de Risco está suportada num conjunto de princípios definidos para assegurar que todos os riscos são identificados, avaliados, monitorizados e geridos de acordo com padrões pré-definidos, e que esta abordagem está integrada na conduta de todas as atividades.

A Gestão de Risco está suportada igualmente numa robusta estrutura formal que descreve orientações, padrões de referência e limites tendo por base os riscos identificados na Taxonomia de Risco. Esta Taxonomia também define os papéis e responsabilidades no sistema, e os correspondentes requisitos. A Taxonomia de Risco foi revista em Outubro de 2013.

Gestão de Investimentos

2013 foi marcado pelos receios de abrandamento económico global, no seguimento da aplicação de cortes transversais na despesa federal dos EUA. O processo conhecido como *sequestration*, fez realmente abrandar o crescimento económico dos EUA (de 2,8% em 2012 para 1,9% em 2013).

Na zona euro destaca-se a recuperação das economias periféricas, em particular da Irlanda, que lhe permitiu terminar com sucesso o programa de assistência financeira, mas também de Portugal e da Espanha, com melhorias no segundo semestre.

No que respeita à política monetária por parte do Banco Central Europeu (BCE) em 2013, o instrumento de taxa de juro ganhou significado, através de duas descidas da taxa diretora de refinanciamento, no dia 8 de maio de 0,75% para 0,5%, e novamente em 13 de novembro para 0,25%.

Num contexto fortemente concorrencial ao nível de produtos financeiros, e a retirada de grande parte dos benefícios fiscais associados aos produtos de seguros, ganhou ainda mais importância uma cuidada e criteriosa gestão da adequação dos ativos e passivos.

De facto, a transformação ocorrida no perfil das responsabilidades ditou grande parte da atividade de gestão dos ativos durante o ano de 2013. Ao longo do ano, foram efetuados vários exercícios de rebalanceamento e posicionamento na curva de rendimentos, visando no curto prazo garantir a liquidez necessária à nova realidade, e no longo prazo melhorar o alinhamento entre ativos e passivos.

Durante este processo, foi mantida uma forte perspetiva de mercado, nomeadamente tendo em atenção as perspetivas para a evolução de taxa de juro e dos *spreads* entre as dívidas das várias soberanias da zona euro. Esta abordagem foi decisiva para maximizar a rendibilidade dos produtos, tendo permitido capturar as melhores opções de investimento enquadradas por *guidelines* realistas e prudentes.

Os investimentos efetuados tiveram em consideração a melhoria dos níveis de risco dos ativos domésticos, quer na componente de dívida soberana quer na componente *corporate*. Assim, as carteiras mantiveram uma forte atividade ao nível do mercado secundário e primário de dívida pública, privilegiando, dentro de limites previamente definidos, os investimentos em Dívida pública Portuguesa e emitentes nacionais mais relevantes.

De destacar ainda uma gestão muito dinâmica da liquidez, alternando entre Depósitos a Prazo e investimentos oportunistas como sejam de Bilhetes do Tesouro e emissões com maturidades muito curtas.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

CARTEIRA DE INVESTIMENTOS [MILHARES DE EUROS]	2013	%	2012	%
Ativos financeiros disponíveis para venda	4.630.977	100,0%	4.345.682	100,0%
Dívida pública	1.892.009	40,9%	1.495.843	34,4%
Obrigações	2.448.597	52,9%	2.564.752	59,0%
Ações	43.674	0,9%	17.623	0,4%
Fundos de investimento:				
Obrigações	66.284	1,4%	61.563	1,4%
Ações	9.877	0,2%	-	0,0%
Imobiliário	170.536	3,7%	196.874	4,5%
Alternativos	-	0,0%	9.027	0,2%
Ativos financeiros ao justo valor	5.072.841	100,0%	5.506.155	100,0%
Dívida pública	782.424	15,4%	262.934	4,8%
Obrigações	3.862.441	76,1%	5.002.725	90,9%
Ações	-	0,0%	-	0,0%
Fundos de investimento:				
Obrigações	199.493	3,9%	115.978	2,1%
Ações	184.909	3,6%	104.542	1,9%
Imobiliário	2.131	0,0%	1.226	0,0%
Alternativos	41.443	0,8%	18.750	0,3%
Ativos financeiros detidos até à maturidade	623.044	100,0%	697.845	100,0%
Dívida pública	485.001	77,8%	527.493	75,6%
Obrigações	138.043	22,2%	170.352	24,4%
Detidos para negociação	189.374	100,0%	209.580	0,0%
Derivados de negociação	189.374		209.580	
Repo	-		-	
Total	10.516.236		10.759.262	

Os Colaboradores

Em 2013 manteve-se o ambiente económico e social adverso, que se vem manifestando nos últimos anos. Deste modo, a preparação e lançamento de iniciativas no sentido de mitigar os efeitos negativos da atual conjuntura, de forma a manter os elevados níveis de motivação dos Colaboradores, continuou a ser uma das principais prioridades ao nível da gestão dos Recursos Humanos.

As iniciativas lançadas nos últimos anos têm-se revelado consistentes e estão alinhadas com os objetivos estratégicos traçados no âmbito da nova agenda estratégica denominada **Vision 2015**. Destas iniciativas destacaram-se:

- › O programa de reestruturação, lançado em 2011 com o objetivo de rejuvenescer o quadro de pessoal e preparar a empresa para os desafios futuros, continua a contribuir fortemente para o rejuvenescimento do quadro de pessoal, assim como o recrutamento de novos quadros com competências adequadas às necessidades resultantes dos novos desafios estratégicos.
- › Ao abrigo deste programa, em 2013 concretizaram-se 19 saídas de Colaboradores resultantes de negociações efetuadas em 2012 e 2013, e foram ainda negociadas 3 saídas que se concretizarão nos primeiros meses do ano de 2014.

Com estas saídas foi possível recrutar novos Colaboradores, reduzindo a idade média, aumentando ligeiramente o *headcount* mas baixando a massa salarial, permitindo que a Millenniumbcp Ageas tenha concluído o exercício de 2013 com 477 Colaboradores, mais 2 que no final do exercício anterior. A média de idades reduziu para os 42 anos e os Colaboradores do sexo feminino representam 54%.

Escalão Etário	Feminino	Masculino	Total
< 30	27	20	47
31-35	18	21	39
36-40	68	24	92
41-45	84	42	126
46-50	37	61	98
51-55	19	43	62
56-60	2	9	11
> 60	1	1	2
Total	256	221	477

O projeto de modernização das instalações de Lisboa e do Porto está em curso e visa melhorar consideravelmente o espaço de trabalho, tornando-o mais funcional e atrativo. A remodelação das instalações do Tagus Park já se iniciou e deverá estar concluída no final do 1.º semestre de 2014. A adoção de uma política de *clean desk* é também uma das iniciativas que faz parte deste projeto.

Foi lançado em 2013 o desenvolvimento de um Modelo de Gestão Integrada de Recursos Humanos, o 2GROW.

Trata-se de um projeto estruturante que tem como objetivo a gestão integrada dos Recursos Humanos em todas as suas vertentes. Baseado num novo modelo de funções adaptado à realidade concreta da empresa, será efetuada a avaliação individual dos Colaboradores através das competências Core, Genéricas e Específicas, e será também avaliada a sua performance através de KPI's. Com base neste modelo será criada uma base de informação que permitirá gerir as carreiras dos Colaboradores, remunerações, promoções, recrutamento externo, mobilidade, potencial de desenvolvimento, necessidades de formação, e o estabelecimento de planos de sucessão, de forma estruturada.

Este projeto desenvolver-se-á em 3 fases, com início em Março de 2014 e conclusão em Março de 2015.

Entre outras atividades novas e recorrentes, continuou-se a incentivar a formação, um dos *key drivers* da gestão dos Recursos Humanos, a desenvolver e melhorar quer em termos de conteúdos quer gráficos a *newsletter* semanal *What's New*, realizou-se a primeira *Extended Management Meeting*, alargada à 1.ª e 2.ª linhas hierárquicas da organização, e realizou-se mais um Encontro Anual de Colaboradores (*Staff Meeting*), num formato inovador que se traduziu num ambiente muito participativo e de grande interação.

A assertividade e a dinâmica das medidas implementadas, bem como o resultado dos planos de ação específicos para melhorar os índices de motivação e satisfação, levaram a que os resultados do Inquérito Anual de Satisfação dos

02

Relatório do Conselho de Administração

Colaboradores continuassem a melhorar e a apresentar valores de referência ao nível dos melhores *benchmarks*: a taxa de participação voltou a subir para 95%, e os índices de Satisfação e Motivação dos Colaboradores também evoluíram significativamente para 80% e 79% respetivamente.

Corporate Governance

A Millenniumbcp Ageas é um Grupo segurador detido pela Ageas e pelo Millennium bcp. Para além do cumprimento das leis e regulamentos, a garantia do cumprimento das recomendações e boas regras de governo das sociedades é uma preocupação da Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador.

Órgãos Sociais

Assembleia Geral

À Assembleia Geral, além do disposto na lei, compete, em especial, eleger a Mesa da Assembleia Geral, os membros do Conselho de Administração, os membros do Conselho Fiscal ou o Fiscal Único e o Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, designar um Conselho de Auditoria e fixar as remunerações dos membros dos órgãos sociais, bem como os respetivos esquemas de Segurança Social e de outras prestações complementares.

A Mesa da Assembleia Geral é composta por um Presidente, um Vice-presidente e um secretário, eleitos por três anos e reelegíveis por uma ou mais vezes.

Administração e Fiscalização

A estrutura de administração e de fiscalização adotada inclui um Conselho de Administração, com delegação da gestão corrente numa Comissão Executiva, um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas que não seja membro do Conselho Fiscal.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por um máximo de oito membros, eleitos pela Assembleia Geral, por um período de três anos e reelegíveis uma ou mais vezes, que designam, de entre os seus membros, os respetivos Presidente e Vice-Presidente. O Conselho de Administração reúne sempre que convocado pelo seu Presidente ou por outros dois administradores e, no mínimo, uma vez em cada trimestre.

Em 31 de Dezembro de 2013, o Conselho de Administração era constituído por um Presidente (Kurt André J De Schepper), um Vice-Presidente (Maria da

Conceição Mota Soares de Oliveira Callé Lucas) e por seis Vogais (Barry Duncan Smith, Stefan Georges Leon Braekeveldt, Jan Adriaan de Pooter, Julian Robert Mark Harvey, Eduardo Manuel Carmona e Silva Consiglieri Pedroso e Manuel Frederico Lupi Belo).

Comissão Executiva

A Comissão Executiva, constituída nos termos da lei, integra um máximo de cinco membros que inscrevem a sua atuação nos limites da delegação e modo de funcionamento fixados em deliberação do Conselho de Administração. Os estatutos prevêm as matérias que o Conselho de Administração não pode delegar.

Atualmente, a Comissão Executiva é composta pelos administradores, Jan Adriaan de Pooter, que exerce o cargo de Presidente (CEO), Julian Robert Mark Harvey (CFO), Eduardo Manuel Carmona e Silva Consiglieri Pedroso e Manuel Frederico Lupi Belo.

Por deliberação do Conselho de Administração, a distribuição de pelouros pelos membros da Comissão Executiva é atualmente a seguinte:

Jan Adriaan de Pooter (CEO) – relações institucionais (autoridades de supervisão e APS) e as seguintes Direções internas: Organização & IT; Auditoria Interna; Pensõesger; e Apoio Corporativo, que engloba os Assuntos Corporativos, os Recursos Humanos, a Jurídica, o *Compliance*, a Assessoria Técnica, e a área de Estratégia & *Performance Management*.

Julian Robert Mark Harvey (CFO) – Direções de Planeamento e Controlo, Gestão de Riscos e Atuariado, Investimentos, Financeira e Resseguro.

Eduardo Manuel Carmona e Silva Consiglieri Pedroso – Médis, *Back-office* dos ramos Não Vida, Plataformas técnicas dos ramos Não Vida, *Back-office* do ramo Vida (Plataforma Vida) e Suporte ao Cliente e Negócio.

Manuel Frederico Lupi Belo – Direções Comerciais (*Bancassurance*, Médis e Empresas) e *Marketing*.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e um suplente, que são eleitos, pelo período de três anos, pela Assembleia Geral que também designa o respetivo Presidente. Reúne nos prazos estabelecidos na lei e extraordinariamente sempre que convocada pelo seu Presidente, pela maioria dos seus membros ou pelo Conselho de Administração.

A fiscalização dos órgãos sociais poderá igualmente ser exercida por um Conselho Fiscal e por um Revisor Oficial de Contas ou uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, que não seja membro daquele órgão.

Os membros do Conselho Fiscal ou o Fiscal Único, sempre que o julguem conveniente, poderão assistir às reuniões do Conselho de Administração.

02

Relatório
do Conselho
de Administração

Conselho de Auditoria

Sem prejuízo da competência do Conselho Fiscal, a Assembleia Geral, nos termos do contrato de sociedade, designou um Conselho de Auditoria para a verificação das contas da sociedade e assistir o Conselho de Administração no que respeita, em geral, a funções de controlo interno.

O Conselho de Auditoria é composto por três membros não executivos do Conselho de Administração, um dos quais será o Vice-Presidente do Conselho de Administração, que assumirá as funções de presidente do Conselho de Auditoria.

Secretário da Sociedade

O Conselho de Administração designa um secretário da Sociedade, bem como o respetivo suplente, com as competências previstas na lei, os quais não poderão ser membros do Conselho de Administração.

Remunerações

Política de Remuneração dos Órgãos de Administração e Fiscalização

Processo de decisão e estrutura da remuneração

A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização tem-se mantido estável praticamente desde a constituição da empresa, tendo sido definida pela comissão de remunerações composta pelos Acionistas com base nas melhores práticas.

A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização é estruturada de forma a assegurar o equilíbrio entre a *performance* anual da empresa e a contribuição dos membros daqueles órgãos para essa mesma *performance*.

Esta política é materializada numa componente fixa de remuneração e na possibilidade de atribuição de uma componente variável. Estas componentes, e respetiva evolução, decorrem do grau de realização dos objetivos considerados no *business plan* de médio e longo prazo que é aprovado pelo Conselho de Administração, e em critérios que consideram o desempenho individual, o real crescimento da instituição e a riqueza efetivamente criada para os Acionistas, a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes e beneficiários, a sua sustentabilidade a longo prazo e os riscos assumidos, bem como o cumprimento das regras aplicáveis à atividade da instituição.

Crítérios predeterminados para a avaliação do órgão de administração

A decisão de atribuição da componente variável depende, para além do grau de cumprimento do orçamento anual, da solidez financeira da própria empresa, dos níveis de Solvência e de *rating*, e da própria envolvente económica e competitiva. Não está prevista a existência de planos de atribuição de instrumentos financeiros ou de opções para a sua aquisição. O pagamento da componente

variável da remuneração tem lugar após o apuramento das contas de cada exercício económico.

Poderão ser designados administradores que não aufram qualquer remuneração.

Os administradores que não exercem funções executivas não são remunerados.

Avaliação do desempenho do órgão de administração

A avaliação do desempenho dos administradores executivos é uma consequência direta do grau de cumprimento do orçamento anual, sendo da responsabilidade exclusiva da assembleia geral ou de uma comissão de remunerações por ela nomeada.

O critério predeterminado para a avaliação de desempenho dos administradores executivos é o grau de cumprimento do orçamento anual

Importância relativa das componentes da remuneração do órgão de administração

A remuneração dos administradores que exercem funções executivas é constituída pelas seguintes componentes:

- a) uma remuneração fixa mensal, definida tendo por base o posicionamento competitivo face ao universo de empresas de referência nacional, podendo, quando se trate de administradores oriundos de empresas acionistas, ser considerado o seu enquadramento global nessas empresas, nomeadamente o nível remuneratório; esta componente representa uma proporção suficientemente elevada da remuneração total, permitindo a aplicação de uma política plenamente flexível sobre a componente variável da remuneração, incluindo a possibilidade do seu não pagamento;
- b) uma remuneração variável anual, paga após a aprovação das contas anuais em assembleia geral; a fixação desta remuneração tem por referência as práticas dos acionistas que são *players* de referência nos mercados em que estão presentes; a remuneração variável anual do conjunto dos administradores executivos não deve exceder 2% dos resultados consolidados, antes de amortização de VOBA (*Value of Business Acquired*) ou *Goodwill*, no exercício a que diga respeito, e a sua atribuição não constitui um direito adquirido, sendo deliberada anualmente.

Informação sobre o diferimento do pagamento da componente variável e critérios de atribuição de remuneração variável em instrumentos financeiros do órgão de administração

A remuneração variável, quando superior a 35% da remuneração fixa anual, será obrigatoriamente objeto de diferimento por um período de três anos subsequentes àquele a que respeita, sendo que o montante a liquidar no primeiro ano deverá ser superior ao dos seguintes. A remuneração variável não é paga em instrumentos financeiros, considerando que a sociedade tem o seu capital concentrado em dois Grupos Económicos, sendo a dispersão do seu capital contrária à filosofia que presidiu à sua constituição, esta forma de pagamento de remuneração não se considera susceptível de lhe ser aplicada aplicável.

02

Relatório
do Conselho
de Administração***Outros benefícios não pecuniários do órgão de administração***

Não há lugar ao pagamento de prémios anuais e quaisquer outros benefícios não pecuniários.

Remuneração sob a forma de participação nos lucros ou de prémios do órgão de administração

Para além da remuneração fixa mensal e da remuneração variável anual (cuja atribuição que depende de deliberação e não constitui direito adquirido anual), não está prevista qualquer remuneração sob a forma de participação nos lucros ou de pagamento de prémios.

Pagamento de quaisquer indemnizações a ex-membros executivos do órgão de administração relativamente à cessação das suas funções durante o exercício

Não está previsto o pagamento de quaisquer indemnizações a ex-membros executivos do órgão de administração relativamente à cessação das suas funções durante o exercício.

Limites à compensação a pagar por destituição sem justa causa do órgão de administração

A compensação estabelecida para qualquer forma de destituição sem justa causa de um membro do órgão de administração não será paga se a destituição ou cessação por acordo resultar de um inadequado desempenho do membro do órgão de administração.

Montantes pagos a qualquer título por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo

Os administradores executivos são apenas remunerados numa das empresas do Grupo e não recebem compensações adicionais às previstas nesta política de remuneração.

Regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada do órgão de administração

Pelo exercício das suas funções, os membros do órgão de administração não beneficiam de quaisquer regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada.

Estimativa do valor dos benefícios não pecuniários do órgão de administração

Não aplicável.

Mecanismos que impeçam a celebração de contratos que ponham em causa a razão de ser da remuneração variável do órgão de administração

Não aplicável.

Avaliação da política de remuneração

A política de remuneração será submetida a avaliação interna independente, com periodicidade mínima anual, executada pelas funções-chave, em

articulação entre si e materializada em relatório a apresentar ao órgão de administração e à assembleia geral, identificando, nomeadamente, as medidas necessárias para corrigir eventuais insuficiências.

A avaliação incluirá, designadamente, a análise da política de remuneração e da sua implementação, de acordo com a legislação e as recomendações aplicáveis, especialmente sobre o respetivo efeito na gestão de riscos e de capital da empresa.

Consistência das políticas de remuneração ao nível do Grupo

As políticas de remuneração das diversas empresas do Grupo são consistentes entre si, sendo assegurada a sua implementação para o total das remunerações pagas a cada Colaborador pelo conjunto das empresas do Grupo.

Indicação discriminada das recomendações adotadas e não adotadas

O quadro seguinte corresponde à indicação discriminada das recomendações adotadas e não adotadas contidas na Circular 6/2010, de 1 de Abril, do Instituto de Seguros de Portugal, contendo a fundamentação da não adoção de determinadas recomendações por remissão para o parágrafo próprio desta política de remuneração.

Recomendação	Declaração de adoção	Fundamentação
I.4. Adoção de uma política de remuneração consistente com uma gestão e controlo de riscos eficaz I.5. Adequação da política à dimensão, natureza e complexidade da atividade I.6. Adoção de uma estrutura clara, transparente e adequada	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.1. Aprovação da política pela comissão de remunerações	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.3. Participação na definição da política de pessoas com independência funcional e capacidade técnica adequada, incluindo pessoas que integrem as unidades de estrutura responsáveis pelas funções-chave	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.4. A política deve ser transparente e acessível a todos os Colaboradores, objeto de revisão periódica e formalização em documento autónomo	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração e Critérios predeterminados para a avaliação
III.1. Revisão com periodicidade mínima anual pela comissão de remunerações III.2. Independência dos membros da comissão de remunerações	Adotada	Avaliação do Desempenho
IV.1. A remuneração dos administradores executivos deve integrar uma componente variável dependente de uma avaliação do desempenho	Adotada	Critérios predeterminados para a avaliação e Avaliação do Desempenho
IV.2. Adequado equilíbrio das componentes da remuneração	Adotada	Importância relativa das componentes da remuneração
IV.3. Parte da componente variável deve ser paga em instrumentos financeiros	Não Adotada	Considera-se como não aplicável, tendo em conta: as características da sociedade e dos seus acionistas

Recomendação	Declaração de adoção	Fundamentação
IV.4. Parte da remuneração variável deve ser diferida IV.5. Determinação do diferimento em função do peso relativo face à componente fixa	Adotada Adotada	Informação sobre o diferimento do pagamento da componente variável e critérios de atribuição de remuneração variável em instrumentos financeiros do órgão de administração
IV.6. Os membros do órgão de administração não devem celebrar contratos que mitiguem o risco inerente à variabilidade da remuneração	Adotada	Mecanismos que impeçam a celebração de contratos que ponham em causa a razão de ser da remuneração variável
IV.7. Manutenção das ações da instituição obtidas através de esquemas de remuneração variável IV.8. Prazo de diferimento no caso de atribuição de opções IV.9. Conservação de ações após o termo do mandato	Não Adotada	Considera-se como não aplicável, tendo em conta: as características da sociedade e dos seus acionistas
IV.10. Remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente dependente do desempenho ou valor da instituição	Adotada	Critérios predeterminados para a avaliação
IV.11. Indemnizações em caso de destituição	Adotada	Limites à compensação a pagar por destituição sem justa causa
VI.1. Submissão da política de remuneração a avaliação interna independente	Adotada	Avaliação da política de remuneração
VII.1. Deve ser assegurada a consistência das políticas de remuneração a nível de grupo VII.2. Adoção das recomendações para o total das remunerações pagas a cada Colaborador pelo conjunto das empresas do Grupo	Adotada	Consistência das políticas de remuneração do nível do Grupo

O montante anual de remuneração pago pela Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, S.G.P.S., S.A. aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização no exercício de 2013, de forma agregada e individual, é o seguinte:

Virgílio Luís de Sousa Repolho	8.437,50 Euros
José Rodrigues de Jesus	12.000,00 Euros
Albino de Azevedo Soares	4.218,75 Euros
Joaquim Patrício da Silva	2.812,50 Euros
António Fernando Nogueira Chaves	1.406,25 Euros
Total Agregado	28.875,00 Euros

Política de remuneração dos Colaboradores

Processo de decisão e estrutura da remuneração

A política de remuneração dos Colaboradores tem-se mantido estável praticamente desde a constituição da empresa, tendo sido definida pelos acionistas com base nas melhores práticas.

A remuneração dos Colaboradores compreende a retribuição base correspondente ao nível previsto em convenção coletiva de trabalho e um complemento retributivo que varia em função do estatuto individual e da evolução

da carreira profissional, ou seja, da categoria profissional, do nível retributivo, especificidade e exigência da função, grau de senioridade, mérito individual e nível de responsabilidade atribuído.

A diferenciação individual, adotada para todos os Colaboradores, atenta aos seguintes critérios: nível de classificação em convenção coletiva de trabalho, especificidade e exigência da função, grau de senioridade, mérito individual e nível de responsabilidade atribuído.

Importância relativa das componentes da remuneração

Esta política é materializada numa componente fixa de remuneração e na possibilidade de atribuição de uma componente variável. Estas componentes, e respetiva evolução, decorrem do grau de realização dos objetivos considerados no *business plan* de médio e longo prazo que é aprovado pelo Conselho de Administração e em critérios que consideram o desempenho individual e departamental, o real crescimento da instituição e a riqueza efetivamente criada para os acionistas, a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes e beneficiários, a sua sustentabilidade a longo prazo e os riscos assumidos, bem como o cumprimento das regras aplicáveis à atividade da instituição.

A política de remuneração é estruturada de forma a assegurar o equilíbrio entre a *performance* anual da empresa e a contribuição dos Colaboradores para essa mesma *performance*.

A componente fixa representa uma proporção suficientemente elevada da remuneração total, a fim de permitir a aplicação de uma política plenamente flexível sobre a componente variável da remuneração, incluindo a possibilidade de não pagamento de qualquer componente variável da remuneração.

Informação sobre o diferimento do pagamento da componente variável e critérios de atribuição de remuneração variável em instrumentos financeiros

A remuneração variável não é objeto de qualquer diferimento nem é paga em instrumentos financeiros, atentas as características da sociedade e dos Grupos Económicos em que a mesma se insere.

Crítérios predeterminados para a avaliação

Os critérios predeterminados para a avaliação de desempenho são o grau de cumprimento do orçamento anual, o desempenho individual e departamental, o real crescimento da instituição e a riqueza efetivamente criada para os acionistas, a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, participantes e beneficiários, a sua sustentabilidade a longo prazo e os riscos assumidos, bem como o cumprimento das regras aplicáveis à atividade da instituição.

A remuneração variável do conjunto dos Colaboradores não deve exceder 3% dos resultados do Grupo, antes de amortização de VOBA (*Value of Business Acquired*) ou *Goodwill*, no exercício a que diga respeito, e não constitui um direito adquirido, sendo deliberada anualmente.

Avaliação da política de remuneração

A política de remuneração será submetida a avaliação interna independente, com periodicidade mínima anual, executada pelas funções-chave, em

02

Relatório do Conselho de Administração

articulação entre si e materializada em relatório a apresentar ao órgão de administração e à assembleia geral, identificando, nomeadamente, as medidas necessárias para corrigir eventuais insuficiências.

A avaliação incluirá, designadamente, a análise da política de remuneração e da sua implementação, de acordo com a legislação e as recomendações aplicáveis, especialmente sobre o respetivo efeito na gestão de riscos e de capital da empresa.

Indicação discriminada das recomendações adotadas e não adotadas

O quadro seguinte corresponde à indicação discriminada das recomendações adotadas e não adotadas contidas na Circular 6/2010, de 1 de Abril, do Instituto de Seguros de Portugal, contendo a fundamentação da não adoção de determinadas recomendações por remissão para o parágrafo próprio desta política de remuneração.

Recomendação	Declaração de adoção	Fundamentação
I.4. Adoção de uma política de remuneração consistente com uma gestão e controlo de riscos eficaz I.5. Adequação da política à dimensão, natureza e complexidade da atividade I.6. Adoção de uma estrutura clara, transparente e adequada	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.2. Aprovação da política pelo órgão de administração	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.3. Participação na definição da política de pessoas com independência funcional e capacidade técnica adequada, incluindo pessoas que integrem as unidades de estrutura responsáveis pelas funções-chave	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
II.4. A política deve ser transparente e acessível a todos os Colaboradores, objeto de revisão periódica e formalização em documento autónomo	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração e Critérios predeterminados para a avaliação
II.5. Comunicação do processo de avaliação aos Colaboradores	Adotada	
V.1. Adequado equilíbrio das componentes da remuneração	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração e Importância relativa das componentes da remuneração
V2. Parte da componente variável deve ser paga em instrumentos financeiros V.5. Possibilidade de não pagamento ou redução da remuneração variável diferida V.6. Prazo de diferimento da remuneração variável V.7. Determinação do diferimento em função do peso relativo face à componente fixa	Não adotada	Não aplicável, tendo em conta: as características da sociedade e dos seus acionistas; o processo de decisão e estrutura da remuneração; a importância relativa das componentes da remuneração; e a informação sobre o diferimento do pagamento da componente variável e critérios de atribuição de remuneração variável em instrumentos financeiros

Recomendação	Declaração de adoção	Fundamentação
V.3. Avaliação deve atender ao desempenho individual e da estrutura onde o Colaborador se integra e a critérios não financeiros relevantes V.4. Critérios de avaliação devem ser predeterminados e mensuráveis, tendo por referência um quadro plurianual	Adotada	Critérios predeterminados para a avaliação
V.8. Remuneração dos Colaboradores que exercem funções-chave V.9. Remuneração da função atuarial	Adotada	Processo de decisão e estrutura da remuneração
VI.1. Submissão da política de remuneração a avaliação interna independente	Adotada	Avaliação da política de remuneração

Processo de Decisão Empresarial

No quadro do processo de decisão empresarial existem vários corpos sociais, comissões específicas e unidades orgânicas que, sendo eleitas pela Assembleia Geral ou designadas pelo Conselho de Administração, coadjuvam o Conselho de Administração e a Comissão Executiva no exercício das suas funções, assegurando a segregação entre as áreas de negócio e as áreas de operações.

Comité de Risco

Tem por função apoiar o Conselho de Administração e a Comissão Executiva na compreensão e gestão adequada dos riscos inerentes à atividade seguradora e de gestão de Fundos de Pensões, bem como assegurar a adequação do capital em relação aos referidos riscos e às operações no seu conjunto.

O papel e responsabilidades do Comité de Risco são fixados pela Comissão Executiva e estabelecidos nos respetivos termos de referência, os quais são periodicamente revistos pelo Comité de Risco, pelo Conselho de Administração ou pela Comissão Executiva em função de alterações dos requisitos regulamentares ou de princípios de gestão de risco.

Chief Investment Officer

Tem por função maximizar o retorno dos investimentos no contexto das definições estratégicas relativamente à gestão de ativos (ALM). É ainda responsável pela seleção dos ativos que são objeto de investimento, além de fornecer informação aos níveis local e do Grupo.

Compliance Officer

Tem por função estimular, monitorar e controlar a observação das leis, regulamentos, regras internas e padrões éticos relevantes para a integridade e, conseqüentemente, para a reputação da Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador.

02

Relatório do Conselho de Administração

No contexto da governação corporativa, o *Compliance Officer* visa proporcionar razoável garantia de que as Companhias e os seus Colaboradores cumprem aquelas leis, regulamentos, regras internas e padrões éticos.

Faz igualmente parte da missão do *Compliance Officer* desenvolver uma relação de confiança e compreensão com as autoridades de regulação e supervisão em matéria de *compliance*.

Millennium bcp Serviços, ACE

O Millennium bcp, ACE é um agrupamento complementar de empresas que constitui a principal estrutura de integração, otimização e racionalização de recursos informáticos, operativos, administrativos e de aprovisionamento, integrando um conjunto de unidades orgânicas que têm como missão a gestão de meios e a prestação de serviços.

Regras de Conduta

Código Deontológico

Independentemente do quadro legal e regulamentar aplicável às sociedades comerciais em geral e às empresas de seguros e sociedades gestoras de Fundos de Pensões em particular, o Conselho de Administração aprovou um Código Deontológico que incorpora regras de funcionamento próprias e do comportamento individual de cada um dos Colaboradores e dos membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, no exercício das respetivas funções.

O Código Deontológico sistematiza os princípios e as regras a observar nas práticas da atividade seguradora e de gestão de Fundos de Pensões, nomeadamente no que respeita às matérias de conflito de interesses, sigilo e incompatibilidades.

Procedimentos Internos para Controlo dos Riscos da Atividade

O Conselho de Administração e a Comissão Executiva, no exercício das suas funções, são responsáveis pela definição do nível de risco a assumir, bem como pela sua gestão, sendo assessorados nessa função pelas unidades transversais que a nível do *corporate governance* contribuem para o processo de decisão empresarial.

Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia Geral

Vice-Presidente	Ana Isabel dos Santos de Pina Cabral
Secretário	João José Carvalho Pereira

Conselho de Administração

Presidente	Kurt André J De Schepper
Vice-Presidente	Maria da Conceição Mota Soares de Oliveira Callé Lucas
Vogal	Barry Duncan Smith
Vogal	Stefan Georges Leon Braekeveldt
Vogal	Jan Adriaan de Pooter
Vogal	Julian Robert Mark Harvey
Vogal	Eduardo Manuel Carmona e Silva Consiglieri Pedroso
Vogal	Manuel Frederico Lupi Belo

Conselho Fiscal

Presidente	Virgílio Luís de Sousa Repolho
Vogal	José Rodrigues de Jesus
Vogal	Albino de Azevedo Soares
Suplente	Belmira Abreu Cabral

ROC

Efetivo	KPMG & Associados (SROC) Representado por: Maria Inês Rebelo Filipe
Suplente	Vítor Manuel da Cunha Ribeirinho

Conselho de Auditoria

Presidente	Maria da Conceição Mota Soares de Oliveira Callé Lucas
Vogal	Barry Duncan Smith
Vogal	Stefan Georges Leon Braekeveldt

02

Relatório do Conselho de Administração

Perspetivas para 2014

No que se refere ao ano de 2014, as perspetivas apontam para uma ligeira melhoria na conjuntura externa, a qual, no entanto, apresenta ainda riscos latentes cuja materialização poderá afetar de forma negativa o desempenho de todo o setor segurador.

As projeções apontam para uma retoma moderada da economia global, que foi também confirmada pelo recente desempenho das bolsas de valores, que parecem antecipar uma retoma económica para finais de 2014, início de 2015. Em Portugal, existe a expectativa de que a conjuntura externa continue a apresentar-se difícil, apesar de surgirem os primeiros sinais de retoma da atividade económica.

Espera-se que Portugal saia do atual resgate em maio de 2014, seguindo-se muito provavelmente um programa pós-resgate, o que significará necessariamente a manutenção de medidas de austeridade e de uma elevada carga tributária. Provavelmente, em 2014, haverá um crescimento moderado do PIB, com a retoma a atingir o dia a dia do cidadão comum só no final do ano. A tendência de descida do desemprego manter-se-á em 2014.

Os bancos portugueses provaram ser resilientes à crise, mas os desafios futuros mantêm-se, com diferentes realidades de acordo com a situação de cada um dos principais intervenientes e com impacto na evolução do ramo Vida. Espera-se que o setor dos seguros tenha uma retoma lenta, no seguimento, mas não antes da retoma económica. No ramo Vida, espera-se que o mercado português cresça de forma moderada, apresentando também desempenhos diferentes de acordo com as estratégias dos intervenientes e, em particular, as dos atuais Bancos Distribuidores. No ramo Não Vida, espera-se que a evolução do mercado passe de estagnada a moderadamente positiva, no seguimento da retoma económica que irá alcançar os consumidores privados em finais de 2014.

A realidade veio demonstrar que as assunções da Millenniumbcp Ageas de há um ano atrás foram acertadas, tendo-se assistido à materialização dos riscos e ao surgimento de oportunidades durante o ano de 2013. A organização foi executada de acordo com o plano estratégico. A implementação de uma agenda estratégica deverá manter-se tal como planeado, de modo a dar resposta aos desafios da conjuntura externa, mas também para aproveitar as novas oportunidades de desenvolvimento do negócio.

O ano de 2014 dará início à execução plena da estratégia de crescimento dentro do mercado atual e da expansão do âmbito desse mesmo mercado. Em circunstâncias económicas ainda desafiadoras, a Millenniumbcp Ageas espera que o crescimento do seu negócio seja suportado por estas duas opções estratégicas.

A equipa de gestão e os restantes Colaboradores da Millenniumbcp Ageas estão plenamente confiantes em que a Companhia continuará a entregar resultados superiores e a definir os padrões de mercado no que respeita aos fatores financeiros, operacionais e de serviço ao Cliente.

Proposta de Aplicação de Resultados

O resultado líquido referente a todas as sociedades que integram as contas consolidadas da Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, S.G.P.S., S.A., apurado no exercício de 2013, foi de 82.895.627,37 euros (oitenta e dois milhões oitocentos e noventa e cinco mil seiscientos e vinte e sete euros e trinta e sete cêntimos).

Os resultados atribuíveis à Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador, S.G.P.S., S.A. são de 241.131.205,69 euros (duzentos e quarenta e um milhões cento e trinta e um mil duzentos e cinco euros e sessenta e nove cêntimos).

Considerando o que consta do relatório do Conselho de Administração e nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 376.º do Código das Sociedades Comerciais, dos resultados apurados no exercício de 2013, no montante de 241.131.205,69 euros (duzentos e quarenta e um milhões cento e trinta e um mil duzentos e cinco euros e sessenta e nove cêntimos), propõe-se a seguinte aplicação:

- › 12.056.560,28 euros (doze milhões e cinquenta e seis mil quinhentos e sessenta euros e vinte e oito cêntimos), para reserva legal;
- › 65.000.000,00 euros (sessenta e cinco milhões de euros), para dividendos a distribuir;
- › 164.074.645,41 euros (cento e sessenta e quatro milhões setenta e quatro mil e seiscientos e quarenta e cinco euros e quarenta e um cêntimos), para resultados transitados.

Lisboa, 26 de Fevereiro de 2014

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



**PUBLICAÇÕES
OBRIGATÓRIAS**

**POSIÇÃO ACIONISTA
E OBRIGACIONISTA
DOS MEMBROS
DOS ÓRGÃOS SOCIAIS**

GLOSSÁRIO

PUBLICAÇÕES OBRIGATÓRIAS

Percentagem de Participação Social

Ageas Insurance International, N.V. – 51%

BCP Investment B.V. – 49%.

POSIÇÃO ACIONISTA E OBRIGACIONISTA DOS MEMBROS DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

ACIONISTAS / OBRIGACIONISTAS	TÍTULO	N.º de títulos à data de		Transações em 2013			PREÇO UNITÁRIO EUROS
		31/12/13	31/12/12	Aquisições	Alienações	Data	
Maria da Conceição Mota Soares Oliveira Callé Lucas	Ações BCP	100.001	100.001				0,1664
Manuel Frederico Lupi Belo	Ações BCP	424.767	424.767				0,1664
Virgílio Luís Sousa Repolho (a)	Ações BCP	111.236	111.236				0,1664
Belmira Abreu Amaral	Ações BCP	32.894	32.894				0,1664
Carlos Alberto Correia Diogo (b)	Ações BCP	175.736	70.736	95.000		02/18/13	0,1664
				10.000		03/04/13	0,1664
José Mário Fernandes Ventura	Ações BCP	1.213	1.213				0,1664
José Ricardo Gonçalves Monteiro	Ações BCP	1.206	1.206				0,1664
Albino Azevedo Soares	Ações BCP	45.344					0,1664
Cônjuge / Filhos Menores							
Maria António Sousa Ubaldo Repolho (a)	Ações BCP	84	84				0,1664
Ester Antunes Lopes (b)	Ações BCP	2.471	2.471				0,1664
	BCP Mill Rend Ext Abr 12/15	7	7				1000
	Mill BCP Subord 10/20	7	7				903,8

GLOSSÁRIO

A

Ativos sob Gestão: conjunto de ativos (ex. ações, obrigações e imóveis) geridos por um prestador de serviços.

B

Bancassurance: venda de contratos de seguro utilizando canais de distribuição de entidades bancárias.

Basis Point (bp): uma centésima de 1%.

C

Capital Económico: montante de capital de que a empresa necessita para fazer face aos riscos económicos que enfrenta.

Contrato de Investimento: contrato de seguro, do ramo Vida, relativamente ao qual existe transferência de um risco financeiro sem existir transferência significativa de risco de seguro.

Contrato de Seguro: contrato relativamente ao qual uma parte (a empresa de seguros) aceita um risco significativo da outra parte contratante, acordando compensá-la por uma adversidade futura e aleatória.

Cross-selling: a estratégia que consiste em utilizar a base de dados de Clientes de um determinado produto como Clientes potenciais de outros produtos.

Custo Amortizado: quantia pela qual o ativo financeiro ou o passivo financeiro são mensurados no reconhecimento inicial, menos os reembolsos de capital, mais ou menos a amortização cumulativa, usando o método do juro efetivo, e menos qualquer redução quanto à imparidade ou à falta de cobertura.

Custo de Aquisição: custo decorrente de seguros novos ou renovações, nomeadamente, comissões, custos atuariais, publicidade e despesas de emissão de apólices.

Custo Resseguro: custo que reflete a operação pela qual o segurador, com o objetivo de diminuir a sua responsabilidade na aceitação de um risco considerado excessivo ou perigoso, cede a outro segurador uma parte da responsabilidade e do prémio recebido.

D

Derivado: instrumento financeiro tal como um *swap*, um *forward*, um futuro e uma opção. O valor deste instrumento financeiro altera-se em resposta à alteração em várias variáveis. Requer um investimento líquido inicial baixo ou nulo e é liquidado numa data futura.

Derivado Embutido: componente de um instrumento híbrido que também inclui um outro contrato – contrato base. O contrato base pode ser uma dívida ou um instrumento de capital, um aluguer, um contrato de seguro, uma venda ou um contrato de compra.

E

Embedded Value (EV): valor económico estimado de determinada Seguradora deduzido do valor económico da eventual produção nova futura, traduzindo-se na soma dos capitais próprios com o valor da carteira em vigor.

Employee Benefits: todas as formas de retribuição concedidas por uma entidade aos seus Colaboradores em troca dos serviços por eles prestados, incluindo o salário auferido.

Empréstimo Subordinado: empréstimo de menor prioridade, face a outros empréstimos, relativamente aos ativos ou ganhos em caso de sinistro.

F**Fundos de Pensões Abertos:**

encontram-se condicionados apenas pela aceitação da entidade gestora e podem ser constituídos por qualquer entidade legalmente autorizada a gerir Fundos de Pensões.

Fundos de Pensões Fechados: dizem respeito a um associado, ou a vários, desde que ligados por um vínculo que pode ser ou não de natureza empresarial ficando, no entanto, obrigatoriamente determinado na sua constituição que a adesão de novos associados carece da aceitação dos associados originários. Podem ser constituídos por uma empresa ou grupo de empresas.

G

Gestão de Ativos e Passivos (ALM – Asset Liability Management): é o processo continuado de formular, implementar, monitorizar e rever na tentativa de cumprir os objetivos financeiros traçados face a uma determinada tolerância de risco.

Goodwill: representa a parte do valor de mercado de um negócio que não é diretamente atribuível aos ativos disponíveis, passivos incorridos ou assumidos e aos elementos da situação líquida; normalmente, apenas é contabilizado no caso de uma aquisição.

I

IFRS: normas internacionais de contabilidade, adotadas por todos os países da União Europeia, a partir de 1 Janeiro 2005, com o objetivo de garantir transparência e comparabilidade ao nível dos princípios contabilísticos adotados.

Imparidade: uma desvalorização, em que o valor contabilizado do ativo excede o valor recuperável. Neste caso, o valor contabilizado será reduzido até ao valor recuperável com o consequente impacto nos resultados.

Indemnização: representa o valor da reparação do dano através do pagamento do valor necessário para a reposição da situação existente no momento imediatamente anterior ao sinistro ou, quando tal não seja possível, através de uma compensação monetária equivalente. É a importância paga pela Seguradora, ao segurado ou a terceiros, em virtude da ocorrência do sinistro a coberto da apólice.

J

Justo Valor: montante pelo qual um ativo (passivo) pode ser comprado (contraído) ou vendido (liquidado).

M

Margem Técnica: o resultado obtido após a dedução dos custos relacionados com o desenvolvimento da atividade, tais como os sinistros, as comissões e as provisões técnicas, à receita de prémios adquiridos líquidos de resseguro e dos rendimentos financeiros associados aos investimentos afetos às provisões técnicas.

P

Participação de Resultados: Direito contratual em receber, como suplemento a benefícios garantidos, benefícios adicionais.

Prémios Adquiridos: valor contabilístico dos prémios brutos emitidos num determinado exercício económico.

Prémios Brutos Emitidos: prémios de seguro direto e prémios de resseguro aceite, independentemente do exercício económico em que devam ser considerados.

Prémios de Seguro Direto: prémios relativos aos contratos de seguro, não incluindo prémios de resseguro.

Provisões Técnicas: constituem uma das principais garantias financeiras exigíveis às empresas que atuam no âmbito da atividade seguradora. As provisões técnicas que as seguradoras devem constituir e manter são: Provisão para Prêmios não Adquiridos; Provisão para Riscos em Curso; Provisão Matemática para os seguros do ramo Vida; Provisão para Envelhecimento; Provisão para Sinistros; Provisão para participação nos resultados e Provisão para desvios de sinistralidade.

Q

Quota de Mercado: rácio calculado para o mercado doméstico, em função dos prémios de seguro direto de uma Companhia e os prémios de seguro direto do mercado total, considerando os últimos doze meses de atividade.

R

Rácio Combinado: representa a soma do rácio de sinistralidade e do rácio de despesas do negócio Não Vida.

Rácio de Solvência: conjunto de recursos detidos pela empresa (património líquido), para além dos legalmente exigíveis, para cobertura das responsabilidades assumidas para com os segurados.

Rácio de Despesas: quociente resultante da divisão das despesas gerais imputáveis ao ramo (custos administrativos, amortizações, comissões e remuneração à rede e outras) pelos prémios adquiridos.

Rácio/Taxa de Sinistralidade: rácio resultante da divisão dos custos com sinistros pelos prémios adquiridos.

Rentabilidade Média dos Capitais

Próprios (ROE): indicador financeiro que permite avaliar a rentabilidade financeira para os Acionistas. Rácio entre o Resultado Líquido e a média do Capital Próprio na mesma anuidade.

Rentabilidade Média dos Investimentos

Financeiros (Book Value): rentabilidade média dos investimentos financeiros de acordo com os princípios contabilísticos em vigor.

S

Shadow Accounting: de acordo com o estabelecido no IFRS 4, os ganhos e perdas não realizados dos ativos financeiros afetos a responsabilidades de contratos de seguros e de investimento com participação nos resultados, são atribuídos aos tomadores de seguro, tendo por base a expectativa de que estes irão participar nesses ganhos e perdas não realizadas quando se realizarem de acordo com as condições contratuais e regulamentares aplicáveis, através do reconhecimento de uma responsabilidade.

T

Taxa de Loading: reflete o número médio de apólices detidas por um Cliente e, consequentemente, o seu nível de fidelização à Companhia.

Taxa de Penetração: rácio calculado em função do número de Clientes ou de Recursos Financeiros captados pela Seguradora no canal bancário e o número total de Clientes ou de Recursos Financeiros geridos pelo Banco.

V

Valor da Carteira em Vigor: é dado pelo valor atual dos lucros futuros após impostos, ajustado pelo custo da manutenção duma determinada margem de solvência, geralmente expressa em percentagem da mínima exigida pela regulamentação atual.

VOBA (Value of Business Acquired): corresponde ao valor atual estimado dos fluxos de caixa futuros dos contratos em vigor à data de aquisição.

MILLENNIUMBCP AGEAS

Tagus Park – Edifício 10
2744-005 Porto Salvo
Portugal
T: 21 004 24 90
F: 21 006 68 65