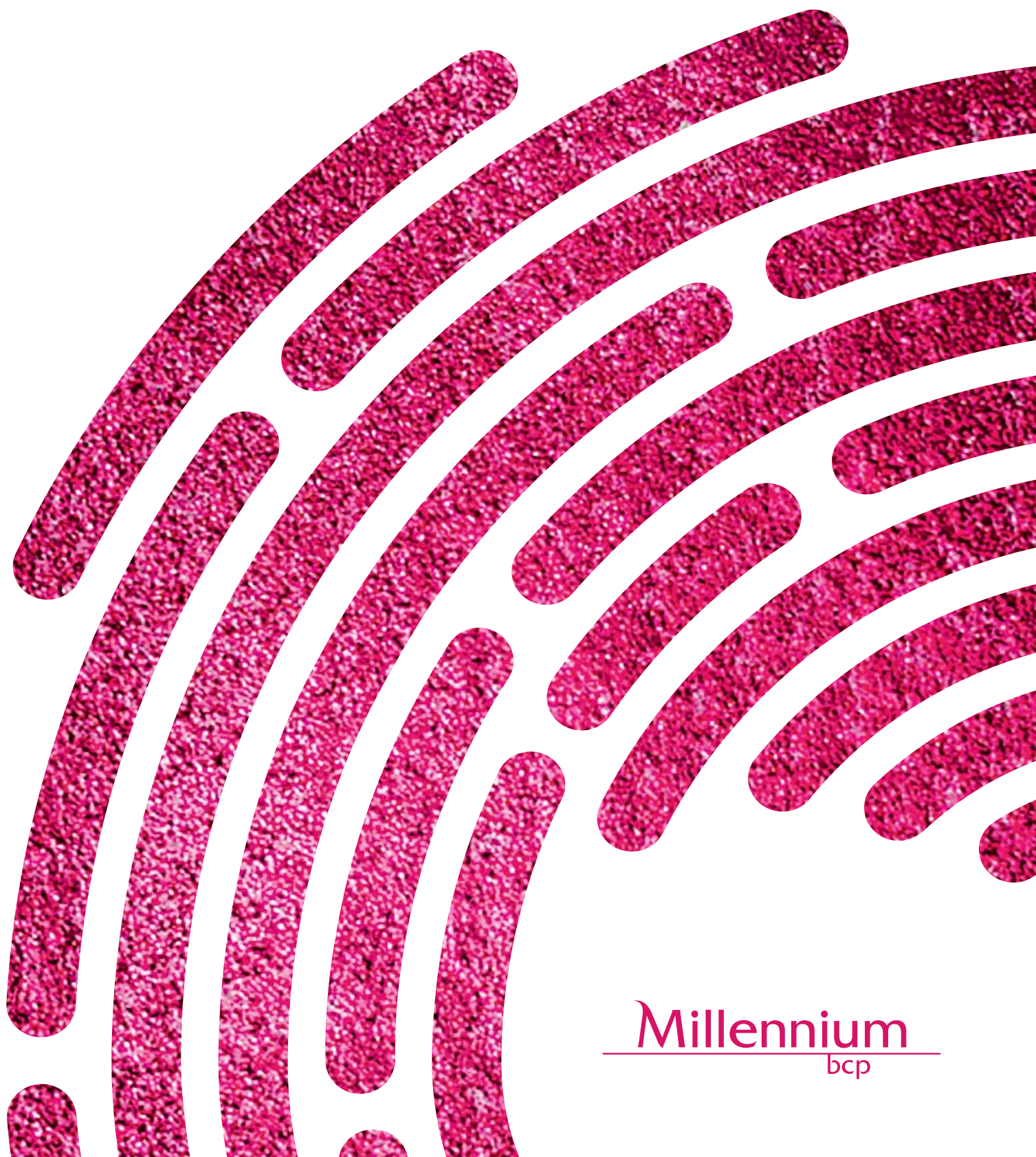




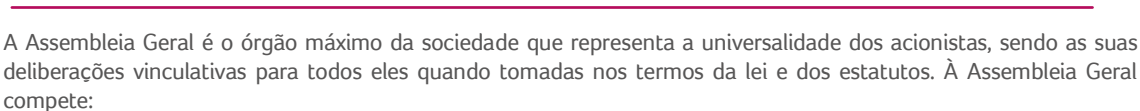
RELATÓRIO E CONTAS '17



Millennium
bcp

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

Na Assembleia Geral de Acionistas realizada em 11 de maio de 2015 foram eleitos os membros dos órgãos sociais para exercerem funções no triênio 2015/2017.



- Eleger e destituir a sua própria Mesa, bem como os membros dos órgãos de administração e fiscalização e o Conselho de Remunerações e Previdência;
- Aprovar alterações do contrato da sociedade;
- Deliberar sobre o relatório de gestão e contas do exercício e propostas de aplicação de resultados;
- Deliberar sobre as matérias que lhe sejam submetidas a pedido dos órgãos de administração e fiscalização;
- Deliberar sobre todas as matérias que lhe sejam especialmente cometidas pela lei ou pelos Estatutos, ou que não estejam compreendidas nas atribuições de outros órgãos da sociedade.

Nos termos dos Estatutos em vigor, o Conselho de Administração é composto por um mínimo de 17 e um máximo de 25 membros com e sem funções executivas, eleitos pela Assembleia Geral por um período de três anos, sendo permitida a sua reeleição. Em 9 de novembro de 2016, foi aprovado o alargamento do número de membros do Conselho de Administração para 25.

15

CLIENTES

Inquéritos de Satisfação

Em Portugal, o Millennium bcp continua a apostar no modelo de avaliação das experiências dos Clientes. 24 horas após a interação com o Banco, o Cliente é convidado a responder a um pequeno questionário que pretende aferir a sua satisfação com essa sua experiência e o grau de recomendação com o Banco.

Em 2017, o indicador NPS (*Net Promoter Score*) dos Clientes Prestige, que traduz o nível de recomendação com o Banco, subiu para 57,5 pontos, +2,2 pontos do que em 2016, na sequência do aumento da percentagem de Clientes Promotores de 64,3% para 66,6% e da estabilização da percentagem de Clientes Detratores. Já para os Clientes *Mass Market*, a percentagem de Clientes Promotores subiu de 72,1% para 74,5% e a percentagem de Clientes Detratores desceu -0,8%, o que se traduziu numa subida do NPS Millennium bcp de 62,7 para 65,9 (+3,2 pontos). Quanto ao NPS dos Clientes Negócios, registou também uma melhoria, progredindo para 56,9 (54,6 em 2016), com 8,7% de Clientes Detratores e 65,6% de Clientes Promotores. Com base nestes resultados por segmento, o NPS global do Millennium bcp é de 64,4%, que compara favoravelmente com os 61,1% do ano transato. Foram ouvidos mais de 118.000 Clientes.

Já o programa “#1 na Experiência do Cliente” é um projeto transformacional que visa proporcionar aos Clientes experiências distintivas e memoráveis, através da constante melhoria da oferta de produtos e serviços, da adequação dos canais de acesso do Banco aos novos tempos e necessidades, da simplificação dos processos e naturalmente do desenvolvimento das competências dos Colaboradores.



Após a formação comportamental e de técnicas comerciais realizada em 2016, que teve como público-alvo todos os Colaboradores que servem Clientes *Mass Market*, em 2017 foi dada continuidade ao programa através de uma sistemática de treinos, designada “Treinos #1”, momentos formativos mensais que têm lugar nas sucursais com o objetivo de consolidar os conhecimentos adquiridos e ritualizar as práticas e comportamentos que promovem experiências de excelência aos nossos Clientes.

Tendo em consideração o sucesso do programa junto de Colaboradores e Clientes do *Mass Market*, o programa, em 2018, será também implementado no segmento Prestige.

Foi também desenvolvida mais uma ação “Cliente Mistério”, que, com 4 vagas, totalizou mais de 2.400 visitas a sucursais *Mass Market*. Os resultados obtidos em 2017 estão em linha com os valores obtidos em 2016, tendo-se atingido, na última vaga do ano, o objetivo definido de 85% de concretização da coreografia de atendimento preconizada pelo Banco.

Com o objetivo de reforçar a medição da satisfação e lealdade dos diversos segmentos de Clientes, o Millennium bcp continuou a acompanhar vários estudos de mercado realizados por empresas especializadas, de forma a obter indicadores que permitam posicionar o Banco no setor e aferir, de forma evolutiva, a perceção do mercado no que respeita à qualidade do serviço prestado, à imagem do Banco e aos produtos e serviços que comercializa. São exemplo destes estudos o Consumer Choice, o CSI Banca (Marktest), o BFin (DataE) e o BrandScore.

Refira-se, neste contexto, que o 1º lugar alcançado no CSI Banca (2ª vaga de 2017) e a distinção da Escolha do Consumidor, esta já em 2018, constituem um reconhecimento do esforço que o Millennium bcp tem efetuado na modernização e na simplificação dos produtos e serviços, mas também da forte aposta do Banco na proximidade com os Clientes e na agilização das operações.

Já na atividade internacional, o índice de satisfação global dos Clientes com o Banco registou um valor de 82,5 pontos índice (p.i.), positivamente impactado pela subida registada em Moçambique, que passou de 75 para 79 p.i..

A Polónia, com 86 p.i. de satisfação global, viu os canais Internet banking e Mobile banking atingirem 96% de avaliações positivas em 2016.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



Informação não disponível para a Suíça.

Reclamações

Em Portugal, o processo de reclamações é gerido pelo Centro de Atenção ao Cliente (CAC). Nesta operação, o número total de reclamações registou um aumento quando comparado com o ano anterior, com um total de

22.104. Na sua maioria, 75,5%, são reclamações relacionadas com movimentos na conta à ordem e transações com cartões. O esforço com vista à rápida resolução das reclamações tem sido uma preocupação constante do Banco, que tem conseguido garantir um prazo médio de resolução de 5 dias úteis, sendo que 64% foram resolvidas até 3 dias.

Na atividade internacional: i) a Polónia registou um acréscimo de 0,9% no número de reclamações face ao ano anterior, sendo 71% destas atribuíveis a contas à ordem, crédito à habitação, transações com cartões e serviços automáticos; ii) em Moçambique, o número de reclamações manteve-se estável, sendo os cartões e as contas à ordem os temas mais referidos.

RECLAMAÇÕES

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	22.104	20.423	27.529	8,2%
Atividade Internacional	54.814	53.940	50.907	1,6%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	20.649	18.454	26.739	11,9%
Atividade Internacional ⁽¹⁾	54.535	51.894	50.141	5,1%

Nota: Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

(1) Inclui reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia (65) e em Moçambique (7) resultantes de lapsos de natureza operacional no processamento de dados pessoais.

O prazo médio de resolução registado foi de 12 dias corridos na Polónia e 23 dias úteis em Moçambique.

CULTURA E RIGOR

O Grupo BCP considera que o respeito pela missão e valores da organização, bem como o cumprimento da estratégia aprovada, depende, antes de mais, de cada Colaborador, pelo que fomenta uma cultura de rigor e responsabilidade suportada em mecanismos de divulgação de informação, formação e monitorização, que garanta, em permanência, o estrito cumprimento das regras de conduta instituídas.

É neste contexto que a realização de ações de formação específicas e com o acompanhamento das equipas do Compliance Office têm sido uma prioridade e uma constante. Assim, a atuação conjunta com as diversas áreas de negócio permitiu a formação, em Portugal, de 28.097 colaboradores nos vários temas inerentes à atividade do Compliance Office, sempre com foco na sensibilização dos Colaboradores para a necessidade de adotarem comportamentos e uma conduta profissional em conformidade com uma cultura de ética e de rigor no desempenho das funções diárias. Este valor, que representa um aumento muito significativo quando comparado com o verificado em 2016, resulta do reforço de processos formativos sobre matérias de Controlo Interno, que incluiu uma formação universal sobre o novo Código de Conduta (13.422 formandos), mas também sobre práticas de prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo. Dotar os Colaboradores de competências na execução de processos de diligência complexos e na recolha de informação sobre os Clientes, nomeadamente os que apresentam níveis de risco não negligenciáveis, visando o decréscimo de riscos operacionais e de fraude, mantém-se parte relevante do plano de atividades do Grupo.

**COMBATE AO BRANQUEAMENTO
DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO
DO TERRORISMO**

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



COLABORADORES FORMADOS ⁽¹⁾

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

	2017	2016	2015	VAR.% 17/16
Atividade em Portugal	28.123	747	262	3664,8%
Atividade Internacional	9.093	5.725	6.857	58,8%
TOTAL	37.216	6.472	7.119	475,0%

⁽¹⁾ O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Continuou a assegurar-se a adequação do sistema de controlo interno do Banco como um todo e a eficácia dos processos de identificação e gestão de riscos e de governação do Banco e do Grupo, através de programas de auditoria que incluem a análise de matérias de natureza comportamental, cumprimento de legislação, normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no