

Em 2011, elaborou-se um trabalho de análise aos temas que os Analistas de Responsabilidade Social e Corporativa (Analistas ESG) consideram como mais relevantes tendo em conta o atual enquadramento económico, social e ambiental.

Analisaram-se ainda diversas publicações internacionais, das quais se destacam: i) “A Nova Era da Sustentabilidade” da United Nations Global Compact (UNGC); ii) “Projeto Visão 2050”, do World Business Council for Sustainable Development (WBCSD); e iii) comunicação da Comissão Europeia sobre a responsabilidade social das empresas, de outubro de 2011, onde é apresentada a nova estratégia da União Europeia para o período de 2011-2014 no âmbito deste tema.

No quadro seguinte sintetizam-se os temas materiais resultantes destas consultas e análises.

Colaboradores	Reputação do Banco, reforço da motivação, resultados financeiros, alterações do Fundo de Pensões, eventuais reestruturações do Banco, condições de trabalho e questões particulares dos Colaboradores.
Clientes	Transparência do preçário, qualidade do serviço, cumprimento com regulamentos e legislação, garantia de liquidez nos depósitos, relacionamento mais próximo e de confiança, risco associado a produtos de investimento, condições de acesso e rapidez de resposta a pedidos de crédito, inovação nos produtos e serviços e adequação às suas necessidades.
Acionistas	Estrutura acionista, rentabilidade e volatilidade do título, eficiência de custos e operações, crescimento sustentado, reputação do Banco, valorização do título relativamente aos <i>peers</i> e comunicação e qualidade da mesma.
Fornecedores	Controlo de custos, garantia de pagamento, cumprimento dos princípios sociais e ambientais, rentabilidade do contrato, renegociação contratual.
Media	Estratégia e resultados financeiros, investimentos e alienações, reputação e modelo de <i>governance</i> .
Analistas (ESG)	<p>Dimensão Económica: Modelo de Governo, diversidade na composição dos Órgãos de Gestão, modelos de avaliação e compensação dos Órgãos de Gestão, abrangência dos códigos e regulamentos internos e mecanismos de divulgação/formação e monitorização do seu cumprimento e modelos de gestão do risco.</p> <p>Dimensão Social: Direitos Humanos, práticas laborais, gestão do talento, práticas de desenvolvimento dos Colaboradores, gestão da satisfação dos Clientes, mecanismos de auscultação dos Colaboradores e Clientes, nível de integração dos princípios sociais nos Fornecedores e nos Clientes e nível de envolvimento com a comunidade e respetiva monitorização dos impactos gerados.</p> <p>Dimensão Ambiental: Avaliação do impacto das alterações climáticas na atividade e principais riscos e oportunidades identificadas para a sua mitigação, nível de incorporação de políticas ambientais na atividade, modelo de avaliação dos impactos diretos e indiretos e respetivas políticas de redução e mitigação.</p>

O acompanhamento dos temas considerados materiais, identificados a partir do envolvimento direto com os *Stakeholders*, bem como os decorrentes de regulamentação e de tendências que são resultado das profundas alterações - económicas, sociais e ambientais - mais recentes, permitiu identificar os pontos fortes do Millennium bcp e oportunidades de melhoria, sendo que a atividade desenvolvida em 2011, e os ajustamentos estratégicos, sintetizados neste relatório, refletem a preocupação de dar resposta a este enquadramento.

COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO

Clientes

Sistema de Gestão da Satisfação

Em Portugal, em 2011, foram efetuados 21 estudos às diversas áreas de negócio, segmentos, produtos e serviços disponibilizados através do envio de mais de 890 mil inquéritos via postal e eletrónica cuja taxa global de resposta foi de 7%. O diagnóstico aprofundado efetuado junto dos Clientes da Rede de Retalho - normalmente realizado em cada três ou quatro anos - permitiu identificar os desafios e os aspetos que estes mais valorizam na sua relação com o Banco. A qualidade do atendimento, a simpatia e cortesia dos Colaboradores, a competência dos interlocutores são, na opinião dos Clientes, fatores determinantes na

prestação de um serviço de excelência. A confiança no Banco foi destacadamente o atributo eleito pelos Clientes como principal razão de escolha do seu Banco principal.

A monitorização da satisfação dos Clientes do Retalho com a oferta global e o serviço prestado (Sistema de Gestão da Satisfação) permitiu concluir que se mantêm os bons níveis de satisfação, alicerçados no reforço da relação com os Clientes, no suporte e informação / aconselhamento financeiro e na adequação da oferta.

ÍNDICE GLOBAL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA REDE DE RETALHO

Atividade em Portugal	Pontos índice		
	2011	2010	2009
Satisfação global	80	80	79
Recompra	80	80	79
Recomendação	82	83	82
Continuidade	86	86	85

No inquérito à satisfação dos Clientes de nacionalidade portuguesa com morada de residência na Suíça, Alemanha e Reino Unido, foram inquiridos 28.688 Clientes com uma taxa de resposta de 5,8%. Da análise às respostas e comentários concluiu-se que 75% dos Clientes consideram importante a existência de um escritório de representação no seu país de residência. Na sequência deste estudo o Millennium bcp está a rever a sua oferta dirigida a Clientes residentes no exterior assim como o próprio modelo de acompanhamento e contato.

Foi também aferida a experiência dos Clientes com canais diretos, cujos resultados refletem o serviço de excelência prestado: i) no serviço telefónico 91% dos Clientes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a resolução dos problemas apresentados; ii) 94% dos Clientes utilizadores de *mobile banking* e 97% dos Clientes utilizadores da Internet empresas vão continuar a utilizar o serviço; e iii) 95% dos Clientes utilizadores da Internet empresas está satisfeito ou muito satisfeito com o canal.

De forma complementar a estes estudos foram realizadas entrevistas pessoais a Clientes Micro e Pequenas e Médias Empresas, para reforçar o conhecimento sobre os fatores de maior relevância na relação das empresas com a Banca, meios de contato preferenciais, bem como elementos fundamentais na proposta de valor, em termos de serviço e de produtos.

Nas operações internacionais:

- O Millennium bank na Polónia realizou 18 estudos, com uma taxa global de resposta de 28%, sendo que o nível de satisfação global com o Banco se mantém em linha com os anos anteriores com um valor de 78 pontos índice (p.i.) e com uma subida no índice de continuidade de 77 p.i. para 80 p.i.;
- O Millennium bank na Roménia realizou, pela primeira vez inquéritos a Clientes através de entrevistas telefónicas, realizadas por uma empresa de estudos de mercado. Os sete estudos realizados ao longo do ano, para os quais se obteve uma taxa global de resposta de 46%, permite concluir que o nível de satisfação global com o Banco é de 87 p.i. e que o índice de recomendação é de 89 p.i.;
- O Banco Millennium Angola manteve os estudos à qualidade do atendimento nas sucursais através do “Cliente Mistério”, tendo sido realizadas duas ações durante 2011, cada uma delas com duas visitas às sucursais. Realizou-se, pela primeira vez, um inquérito de satisfação aos Clientes, cuja taxa de resposta foi de 15%, sendo que o nível de satisfação global com o Banco é de 74 p.i. e o índice de continuidade de 84 p.i..

Reclamações

Em Portugal manteve-se a tendência de diminuição do número de reclamações apresentadas (redução de 20% face a 2010). O produto sobre o qual incidem mais reclamações continua a ser a conta à ordem, sendo o comissionamento nas suas diversas formas, a questão que mais tem pesado para o desagrado manifestado pelos Clientes.

Iniciou-se em 2011 uma colaboração estreita entre o Centro de Atenção ao Cliente (CAC) e a Direção da Qualidade, para análise e intervenção junto dos Clientes que na resposta aos inquéritos de satisfação revelam índices de insatisfação ou reportam ocorrências / problemas com o Banco.

Na sequência da análise às reclamações e insatisfações, durante 2011, foram reportados aos responsáveis pela gestão dos respetivos processos, 32 oportunidades de melhoria.

Nas operações internacionais: as operações na Roménia e Moçambique acompanharam a tendência de descida com redução de 14% e 10% respetivamente e inversamente as operações na Polónia, Grécia e Angola registaram um aumento no número de reclamações apresentadas, sendo a Polónia o país onde se registou um maior