

## COLABORADORES

O ano de 2012 assinala um dos períodos mais desafiantes para os Colaboradores do Millennium bcp, decorrente não apenas do contexto económico, financeiro e social de Portugal mas também das mudanças no seio da Organização que impactaram diretamente no dia-a-dia do Banco. Foi eleito o novo Conselho de Administração e respetiva Comissão Executiva e foi definido um novo plano estratégico em três fases para os próximos cinco anos, no contexto do qual teve início, em 2012, a adaptação da estrutura do Banco, com o objetivo de a simplificar e tornar mais eficiente.

Mas, sendo os Colaboradores um dos *Stakeholders* mais importantes e um pilar estratégico para a sustentabilidade do negócio, manteve-se o investimento na valorização e motivação, a par da promoção de um equilíbrio entre trabalho e família, através de: i) manutenção dos diversos mecanismos de auscultação dos Colaboradores; ii) reforço da comunicação interna sobre os diversos temas estratégicos do Banco; iii) continuidade do esforço de formação no sentido de reforçar as competências e o desenvolvimento dos Colaboradores; iv) reforço de parcerias com entidades externas para acesso a produtos e serviços em melhores condições financeiras e v) dinamização de ações de aproximação dos Colaboradores à comunidade.

### DIÁLOGO COM OS COLABORADORES

O Millennium bcp desenvolve, desde 1992, processos internos, integrados no Sistema de Gestão da Satisfação, que permitem a auscultação da opinião dos Colaboradores, procurando garantir uma relação de trabalho focada na ética, na geração de valor e na estimulação de uma gestão participativa.

O inquérito para aferir o nível de satisfação dos Colaboradores realizado no início de 2012 registou a maior participação de sempre no Grupo e em Portugal, com uma taxa de resposta de 85% e 84%, respetivamente. Os resultados apurados a partir destes inquéritos, que são divulgados e analisados com as diversas estruturas e hierarquias, têm vindo a permitir uma evolução positiva nos quatro indicadores globais, em particular; a Satisfação com Responsável Direto e com a Unidade Orgânica, que alcançaram, em Portugal, um patamar de excelência de 80 pontos, e a Satisfação enquanto Colaborador e a Motivação, que registaram, respetivamente, índices de 78 e 76 pontos.

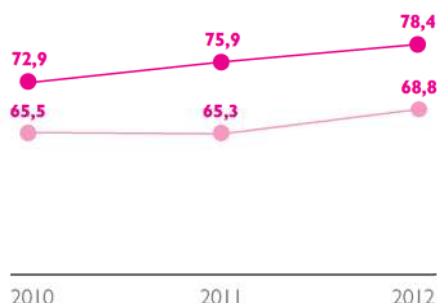
A realização profissional, a pertença ao Grupo, a liderança pelo exemplo e o orgulho de pertença às equipas são os atributos de maior relevo para os Colaboradores e que, consequentemente, impactam na *performance* dos quatro indicadores globais.

Na vertente relacionada com a satisfação dos Clientes internos, realizaram-se inquéritos com periodicidade diversa, para aferir a opinião dos Colaboradores enquanto Clientes internos, procurando identificar oportunidades de aperfeiçoamento nos diversos processos da Organização, com o objetivo de se definirem planos de ação que melhorem a qualidade do serviço prestado ao Cliente final e o envolvimento e a motivação das equipas e dos Colaboradores que as compõem.

A eficácia deste processo traduz-se na evolução positiva, entre 2010 e 2012, dos níveis de satisfação, que subiram 1,5 p.i. em Portugal e 5,3 p.i. nas operações internacionais.

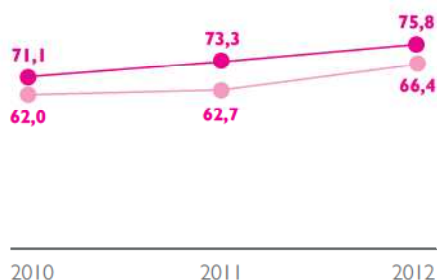
### SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Pontos índice



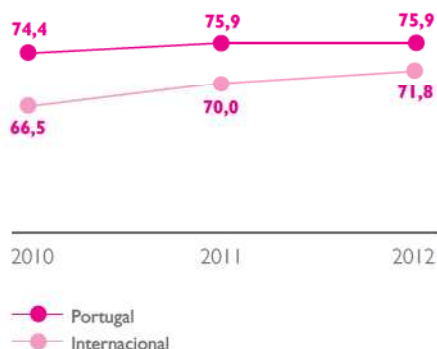
### MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Pontos índice



### SATISFAÇÃO COM OS CLIENTES INTERNOS

Pontos índice



Em 2012, em Portugal, realizaram-se 75 estudos, com uma taxa de participação de 64%, e nas operações internacionais foram feitos 20 estudos, nos quais participaram 62% dos Colaboradores.

No âmbito do sistema de avaliação, que permite identificar as principais necessidades de formação, desenvolvimento e mobilidade, foram avaliados, dos Colaboradores elegíveis para o processo, 99% em Portugal e 86% nas operações internacionais, tendo-se registado, respetivamente, 0,7% e 0,6% de discordâncias.

Nos princípios de atuação do Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis a todos os Colaboradores, de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação para: i) independentemente do respetivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os Colaboradores atuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

## EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

Em 2012, registou-se uma variação global negativa no número de Colaboradores de 5,3%, com uma redução de 7,4% nos países da Europa e uma subida de 6,1% nos países de África.

### COLABORADORES

		'12		'11		'10	VAR. % '12/'11
<b>TOTAL DE COLABORADORES</b>	<b>20.419</b>	<b>100%</b>	<b>21.567</b>	<b>100%</b>	<b>21.297</b>	<b>100%</b>	<b>-5,3%</b>
<b>PORTUGAL</b>	<b>8.982</b>	<b>44,0%</b>	<b>9.959</b>	<b>46,2%</b>	<b>10.146</b>	<b>47,6%</b>	<b>-9,8%</b>
Retalho	5.795	65%	6.365	64%	6.540	64%	-9,0%
Empresas & Crédito Especializado	718	8%	456	5%	450	4%	57,5%
Corporate	89	1%	151	2%	146	1%	-41,1%
Banca de Investimento	46	1%	155	2%	159	2%	-70,3%
Asset Management & Private Banking	261	3%	191	2%	214	2%	36,6%
Processos e Serviços Bancários	1.392	15%	1.850	19%	1.842	18%	-24,8%
Áreas Corporativas	548	6%	644	6%	645	6%	-14,9%
Associadas e Outros	133	1%	147	1%	150	1%	-9,5%
<b>INTERNACIONAL</b>	<b>11.437</b>	<b>56,0%</b>	<b>11.608</b>	<b>53,8%</b>	<b>11.151</b>	<b>52,4%</b>	<b>-1,5%</b>
Bank Millennium na Polónia	6.073	53%	6.367	55%	6.215	56%	-4,6%
Millennium bank na Grécia	1.186	10%	1.212	10%	1.470	13%	-2,1%
Banca Millennium na Roménia	639	6%	690	6%	731	7%	-7,4%
Millennium bcp Banque Privée na Suíça	68	1%	69	1%	71	1%	-1,4%
Millennium bim em Moçambique	2.444	21%	2.377	20%	2.088	19%	2,8%
Banco Millennium Angola	1.027	9%	893	8%	714	6%	15,0%
Millennium bcp Bank & Trust nas Ilhas Caimão	18	0%	19	0%	15	0%	-5,3%
<b>ROTATIVIDADE (PORTUGAL/INTERNACIONAL)</b>							
Recrutamento	23/1.446	0,3%/12,6%	44/2.215	0,4%/19,1%	56/1.980	0,6%/17,8%	-47,7%/16,7%
Saídas	1.009/1.661	11,2%/14,5%	215/1.991	2,2%/17,2%	209/1.719	2,1%/15,4%	369,3%/-34,7%
Mobilidade interna	3.051/2.030	34,0%/17,7%	2.076/1.739	20,8%/15,0%	1.962/1.272	19,3%/11,4%	47,0%/-16,6%

A variação do número de Colaboradores, por país, resulta do recrutamento, saídas e mobilidade entre países/empresas do Grupo.

Em Portugal, durante 2012, saíram 1.009 Colaboradores. Dos 810 Colaboradores que saíram no final do ano, após a implementação do processo de redimensionamento previsto no plano estratégico, 619 saíram por rescisão por mútuo acordo e 191 por reforma antecipada. Nas rescisões por mútuo acordo foi aberta a possibilidade de adesão voluntária, que representou 30,4% (188 Colaboradores) do total das rescisões, com o objetivo de permitir que qualquer Colaborador interessado nessa forma de desvinculação pudesse usufruir das respetivas condições.

O processo de rescisões por mútuo acordo contemplou medidas de mitigação do impacto social e financeiro que este tipo de ações implica e as condições de desvinculação corresponderam à melhor oferta que, no enquadramento do ano, o Banco podia propor, quer na vertente financeira, quer na vertente social, e excederam em muito o legalmente estabelecido, traduzindo o respeito e consideração que todos os Colaboradores envolvidos mereceram. Assim, foram assegurados: i) 1,7 salários brutos por cada ano de trabalho, bem como as férias por gozar no ano, o subsídio de férias e as férias de 2013; ii) assunção do custo do seguro de saúde (que abrange o agregado familiar) por um ano para os Colaboradores com menos de 50 anos, por dois anos para Colaboradores com mais de 50 anos, ou o valor equivalente em dinheiro; iii) manutenção das condições especiais de taxa de juro contratadas para os crédito habitação e fins sociais em curso e até ao final do contrato; iv) condições especiais para a opção de uma amortização do crédito habitação em curso; v) acesso a uma linha de microcrédito especialmente destinada aos Colaboradores, com um projeto para iniciar o seu próprio negócio; vi) apoio de uma empresa especializada, durante um ano, para a procura de um novo emprego ou início do próprio negócio e vii) acesso ao subsídio de desemprego da Segurança Social. O detalhe e a implementação do programa foram partilhados de forma continuada com a Comissão de Trabalhadores e Sindicatos para que o processo de apoio e aconselhamento aos Colaboradores fosse facilitado.

Na Polónia saíram 1.049 pessoas, das quais 57% por iniciativa pessoal. Estas saídas foram parcialmente compensadas pelo recrutamento de 723 novos Colaboradores. Na Roménia e na Grécia a variação do número de Colaboradores foi baixa – 51 e 26 respetivamente –, sendo que na Grécia 75% das pessoas que saíram fizeram-no por iniciativa pessoal e 69% das pessoas que deixaram de trabalhar no Banco na Roménia saíram na sequência de rescisão por mútuo acordo.

Nas operações em África, o quadro de pessoal mantém a tendência de crescimento, com a entrada em Angola de 322 novos Colaboradores e em Moçambique de 272. As saídas registadas nestes países resultaram na sua maioria da iniciativa dos Colaboradores, sendo que em Angola saíram 187 pessoas (55% por iniciativa do Colaborador) e em Moçambique 217 pessoas (61% por iniciativa do Colaborador).

## RECRUTAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No âmbito das iniciativas de atração de talento, manteve-se, em Portugal, o programa *"Come and Grow With Us"* (CGWU), tendo decorrido, em 2012, a sua sétima edição. Inscreveram-se, para participar nas diversas iniciativas CGWU, 3.290 jovens. Os índices de satisfação, com os inúmeros eventos estritamente direcionados para jovens universitários portugueses, organizados pelo Millennium bcp, traduzem a qualidade do programa: i) 100% dos participantes na final do *"Banking G@me"* voltariam a jogar; ii) 100% dos inquiridos consideraram com interesse os conteúdos abordados; iii) 98% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com o Millennium Banking Seminar' 12 e iv) 100% dos participantes no programa de "Estágios de Verão" consideraram o Millennium bcp atrativo ou muito atrativo. Dos universitários que participaram no programa, foram admitidos no Millennium bcp e integrados em programas de desenvolvimento seis jovens. Durante 2012, participaram nestes programas de desenvolvimento um total de 27 Colaboradores, dos quais nove integrados no programa *"People Grow"* e 18 no programa *"Young Specialist"*.

Na Polónia mantiveram-se os programas *"People Grow"*, com sete participantes, e o programa *"Expert StartUp"*, que se subdividiu em *"E-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área da banca eletrónica, no qual participaram quatro Colaboradores, e *"IT-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área de IT, no qual participaram quatro Colaboradores.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, destinados a Colaboradores com experiência e elevado potencial e concebidos para estimular a motivação e o envolvimento na gestão das próprias carreiras, participaram, em Portugal: i) no *"Grow Fast"* 19 Colaboradores; ii) nos programas dirigidos especificamente à Rede de Retalho e que foram descontinuados em 2012 – *"Grow in Retail"* e *"Master in Retail"* – 108 Colaboradores e iii) na primeira edição do *"Master in Millennium"*, um programa dirigido a todos os Colaboradores, 44 pessoas. Na Grécia participaram 11 Colaboradores no programa *"Top Performers"*.

Os Colaboradores integrados nestes programas de desenvolvimento são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco) que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras. Esta aposta do Banco no processo de *Mentoring* continua a criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.

Prosseguiu, em 2012, o investimento em formação no sentido de reforçar as competências dos Colaboradores numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, incrementar níveis de qualidade de serviço e maximizar a eficiência nos serviços prestados ao Cliente. Os programas implementados em cada país estiveram alinhados com as necessidades e objetivos em cada um deles.

Em termos globais, foram dadas 606 mil horas de formação distribuídas por 2.266 ações, com uma média de 30 horas de formação por Colaborador.

## FORMAÇÃO

	'12	'11	'10	VAR.% '12/'11
<b>NÚMERO DE AÇÕES</b>				
Presencial	1.640	2.266	1.719	-27,6%
E-learning	506	642	444	-21,2%
À distância	120	155	222	-22,6%
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)</b>				
Presencial	27.508	25.299	27.814	8,7%
E-learning	120.925	118.428	61.005	2,1%
À distância	24.328	25.906	42.799	-6,1%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	441.419	660.312	376.921	-33,1%
E-learning	129.366	145.445	157.202	-11,1%
À distância	35.880	185.905	118.748	-80,7%

(1) Corresponde ao total de participantes das formações realizadas. O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em todas as operações manteve-se uma forte componente de formação às áreas comerciais. Em Portugal, foi lançado um novo programa – “*Service to Sales*” – que envolveu a formação de todos os Colaboradores das sucursais selecionadas para piloto e cujo sucesso se traduziu num incremento de 4,2 p.i. na satisfação global com o atendimento, nos inquéritos de satisfação realizados aos Clientes.

Na sequência do alargamento da Área de Recuperação de Crédito, em Portugal, foram dadas 5.708 horas de formação a 445 Colaboradores.

A Direção de Contencioso do Millennium bcp, em Portugal, continuou a promover as conferências de Direito Bancário, tendo realizado cinco sessões em 2012. Participaram em cada uma destas sessões cerca de 200 Colaboradores, sendo que a avaliação média, obtida por questionário direto aos participantes sobre o grau de satisfação global com a ação, foi de 84%.

Na Grécia e na Roménia estiveram em curso as formações de *Anti-Money Laundering*, *Know Your Customer* e *IT Security*, no âmbito do programa Cultura de Rigor.

Em Angola, a formação foi transversal a todas as funções, sendo que estiveram envolvidos cerca de 90% dos Colaboradores em ações de formação específicas.

O Millennium bank na Polónia lançou, em 2012, duas formações, que incluem cursos *e-learning*, destinadas a todos os Colaboradores: i) um programa de educação ambiental, o “*PRO-ECO*”, que pretende transmitir conhecimentos genéricos sobre a proteção ambiental e preservação de recursos naturais, bem como aconselhar sobre os comportamentos a adotar em casa e no local de trabalho para minimizar os impactes ambientais e ii) um programa para a adoção de um estilo de vida saudável, o “*Recommendation Z*”, que aborda temas como os benefícios da prática regular de desporto, a alimentação saudável e atitudes saudáveis no local de trabalho e em casa.

## PROMOÇÃO DE CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os benefícios sociais de cada país aplicam-se, na sua generalidade, a todos os Colaboradores dos respetivos países, sendo que, em Portugal, os Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os Colaboradores em regime de *part-time* têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efetivo. Este princípio de proporcionalidade, para os Colaboradores em regime de *part-time*, aplica-se também na Roménia e na Suíça.

### CRÉDITO EM CARTEIRA A COLABORADORES <sup>(1)</sup>

Milhões de euros

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
<b>HABITAÇÃO</b>						
Montante	954	54	1.003	64	1.036	61
Colaboradores	11.125	1.167	11.460	1.324	11.735	1.339
<b>FINS SOCIAIS <sup>(2)</sup></b>						
Montante	14	11	17	12	20	9
Colaboradores	2.066	2.629	2.562	2.349	3.101	2.004

(1) Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

(2) Benefício não aplicável na Polónia e na Roménia.

O Banco assegura o acompanhamento e orientação nos cuidados de saúde dos Colaboradores, disponibilizando instalações adequadas ao desenvolvimento da atividade diária com o mínimo de riscos e promovendo a prevenção de doenças profissionais e doenças graves através de apoio médico especializado.

### SERVIÇOS DE SAÚDE <sup>(1)</sup>

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>						
Consultas efetuadas	30.078	7.930	31.758	7.448	34.452	7.324
Check-up efetuados	6.965	3.845	6.999	3.776	7.517	3.895
<b>SEGUROS DE SAÚDE (PESSOAS ABRANGIDAS) <sup>(2)</sup></b>	<b>40.475</b>	<b>14.870</b>	<b>40.564</b>	<b>11.877</b>	<b>41.201</b>	<b>11.487</b>

(1) Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

(2) Portugal – Clínica Universitária de Navarra, inclui Colaboradores expatriados.

## ATIVIDADES JUNTO DA COMUNIDADE

O reforço do envolvimento dos Colaboradores em iniciativas fora do âmbito das suas atividades diárias levou a que se lançasse um desafio diferente aos participantes no programa "Young Specialist" e a um grupo de Colaboradores da Rede de Retalho (das sucursais de Ourém). Cerca de 60 Colaboradores desenvolveram um projeto único e inovador: uma Loja Social. A loja, que foi denominada "Ponto de Partilha" e está suportada por um site e uma página no Facebook, tem como objetivo proporcionar um espaço preparado com bens essenciais (roupa de adulto e criança, artigos para a casa, *ateliers* para seniores) para fazer face às necessidades de famílias carenciadas do concelho de Ourém. Em parceria com a Câmara de Ourém, que cedeu uma antiga escola primária no centro do concelho, foi possível criar um espaço acolhedor para receber estas famílias. Em 2012, realizaram-se ainda dois *workshops*, dinamizados por Colaboradores do Millennium bcp, dedicados ao tema "Gestão Doméstica", que tiveram como destinatários os beneficiários do Rendimento Social de Inserção e da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Ourém. Estas sessões tiveram como objetivo preparar as pessoas para uma eficiente gestão do orçamento familiar e partilhar experiências sobre melhores práticas de gestão de finanças pessoais.



No âmbito da parceria com a associação Aprender a Empreender – Associação de Jovens Empreendedores de Portugal, vocacionada para o desenvolvimento do empreendedorismo, gosto pelo risco, criatividade e inovação das próximas gerações, durante o ano letivo 2011/2012, 114 voluntários do Millennium bcp participaram nos seguintes programas do ensino básico: "A Família" (1.º ano), "A Comunidade" (2.º ano), "A Europa e Eu" (5.º ano), "É o Meu Negócio" (7.º ano), "Economia para o Sucesso" (9.º ano), "Bancos em Ação" (10.º ano) e "A Empresa" (12.º ano). O Millennium bcp foi uma das empresas selecionadas para testar dois programas novos em Portugal: "A Europa e Eu" e "É o Meu negócio", contando com 19 voluntários.



A Fundação Millennium bcp continua a ser o patrocinador exclusivo do Start-Up Programme da Junior Achievement Portugal, que contou, no ano letivo 2011/2012, com 30 tutores do Banco que, com o apoio e orientação de professores, proporcionam uma formação empreendedora a cerca de 150 alunos universitários de vários pontos do país. O papel do tutor (voluntário do Millennium bcp) é fundamental nesta iniciativa e consiste em orientar uma equipa de universitários na criação da sua empresa, partilhando com eles a experiência do mundo empresarial. O projeto N2FIX da Universidade do Porto foi o vencedor da final nacional e na competição europeia JA-YE Europe Enterprise Challenge 2012 recebeu o prémio de "Responsible Leadership Award", atribuído por apresentar o melhor plano de negócios ao nível de análise financeira, inovação e responsabilidade social e ambiental. A edição de 2012/2013 teve início em novembro de 2012 e conta com a participação de cerca de 20 voluntários.

Pelo terceiro ano consecutivo, o Millennium bcp juntou-se à Microsoft Portugal para mais uma iniciativa no âmbito do "Dia da Internet Segura". Colaboradores da Microsoft e 29 Colaboradores do Banco, em conjunto, promoveram ações de sensibilização junto de escolas do 1.º ao 3.º ciclo, para uma utilização mais segura e responsável da internet e das redes sociais.



A Direção de Banca Direta, através do seu programa "SIM@DBD", organizou ao longo do ano diversas ações de recolha de bens – alimentos, roupas, brinquedos, material escolar – junto de Colaboradores de diversas Direções, que foram entregues à Junta de Freguesia de Porto Salvo, que apoia cerca de 200 famílias carenciadas residentes na freguesia. Resultado desta parceria e no âmbito da comemoração do 19.º aniversário da Junta de Freguesia, a Direção de Banca Direta foi reconhecida com o Prémio Solidariedade. Nas campanhas de recolha de alimentos promovidas pelo Banco Alimentar, a Direção de Banca Direta é também responsável pela mobilização de Colaboradores do Millennium bcp para o trabalho que se realiza nos armazéns de Lisboa, para separação dos alimentos recolhidos nos supermercados. Nas ações promovidas em 2012, participaram cerca de 50 pessoas em cada ação, no conjunto de Colaboradores e familiares. No âmbito da 14.ª edição do Global Contact Center, esta Direção recebeu o Troféu Responsabilidade Social pelo trabalho desenvolvido junto da comunidade.



A Direção de IT, com o programa "Green IT", realizou duas ações, uma das quais foi de partilha entre Colaboradores – "Bolsa de Livros – IT" –, tendo sido recolhidos manuais escolares, que foram reutilizados pelos filhos dos Colaboradores da Direção. A segunda ação teve início em outubro de 2012 – "Campanha de Inverno" – e destinou-se a promover junto dos Colaboradores a recolha de roupas, cobertores e agasalhos para entrega à Comunidade Vida e Paz. Nesta ação foram angariadas 600 peças de roupa que foram entregues na festa de Natal daquela instituição.

O Millennium bcp na Polónia dinamizou também diferentes ações de envolvimento dos Colaboradores com a comunidade: i) realizaram-se campanhas de recolha de bens – brinquedos, jogos, produtos de higiene e material didático/escolar – que foram entregues ao Centro Infantil em Kijany; ii) 150 Colaboradores participaram na oitava edição da ECCO Maratona, o maior evento de solidariedade a "andar" do mundo, realizado em Varsóvia, sendo que o total de quilómetros percorridos são convertidos em donativos que este ano foram entregues à Fundação TVN "You Are Not Alone", Fundação Radio Zet e ao Zoo de Varsóvia; iii) organizou-se uma campanha de recolha de tampas de

plástico – “Bottle Cap Mania” – cujos fundos obtidos por venda a uma empresa de reciclagem foram entregues à Home-Family-Person Association, para aquisição de cadeiras de rodas e equipamento de tratamento de pessoas portadoras de deficiência e iv) no âmbito das atividades do programa “Come and Grow with Us”, 16 jovens participantes nos estágios realizaram *workshops* em banca e finanças junto de nove universidades.

No âmbito da cooperação do Millennium bank, na Polónia, com o programa Nikifyory, além da organização da exposição e venda anual dos trabalhos realizados por artistas intelectualmente incapacitados, nas instalações do banco, em 2012, oito Colaboradores participaram num *workshop* de integração, que teve como objetivo aprenderem como podem ser ultrapassadas as barreiras da comunicação.

Um grupo de 21 Colaboradores da Banca Millennium, na Roménia, participou, durante um dia, numa ação de voluntariado de apoio à construção de uma casa para a Habitat for Humanity, em Ploiesti (a 65 Km de Bucareste). É o terceiro ano que a Banca Millennium se associa à Habitat for Humanity, para ajudar famílias económica e socialmente desfavorecidas a viver em melhores condições. A casa em Ploiesti é o resultado do projeto “A new beginning”, da Habitat for Humanity, para a construção de casas para famílias com poucos recursos ou problemas de saúde e a viver sem as condições mínimas de habitabilidade.



No âmbito do programa “Child’s Smile – To Hamogelo Tou Paidiou”, que se destina a crianças vítimas de maus tratos ou abandonadas, ao qual o Bank Millennium na Grécia dá apoio desde há cinco anos, os Colaboradores foram convidados a participar na campanha “Volunteer Chain of Employees” com a oferta de roupas, alimentos e brinquedos.

Colaboradores do Banco Millennium Angola comemoraram o Dia da Criança Africana (16 de junho) com cerca de 200 crianças, com idades entre os 5 e os 13 anos. Esta iniciativa, inserida no programa de responsabilidade social “Criança Feliz” do Millennium Angola, realizou-se na Paróquia Imaculado Coração de Maria, com a colaboração de diversas entidades, entre as quais a Cáritas de Angola, tendo participado nas muitas atividades recreativas crianças das várias paróquias de Luanda.



Em Moçambique, foram dinamizadas ações junto da comunidade, com a participação de Colaboradores no âmbito dos programas “Millennium bim Responsável” e “Uma Cidade Limpa pra Mim”:

- No Centro de Acolhimento de Maguaza, que acolhe crianças vítimas de situações limite, os Colaboradores ajudaram a construir uma padaria no recinto da instituição, num dia animado com música, jogos e pinturas no rosto;
- No Centro de Acolhimento do Mumemo, mais de 60 voluntários, entre Colaboradores e familiares, pintaram divisões, doaram roupas, livros e produtos alimentares e animaram as crianças do Centro ao longo do dia. O apoio do banco permitiu ainda equipar com computadores e mobiliário várias divisões do Centro, nomeadamente o refeitório, as salas de estudo, o recreio e os dormitórios;
- Nas praias na zona costeira, na Praia da Costa do Sol e nas principais ruas e avenidas da cidade de Maputo, vários Colaboradores, em conjunto com alunos, professores e comunidades locais, participaram em ações de limpeza, com o objetivo de se reforçar a consciencialização dos jovens para a necessidade de se adotarem práticas de proteção do ambiente.

## CLIENTES

### OUVIR OS CLIENTES

Em 2012, mantiveram-se os diversos processos de auscultação dos Clientes, através dos quais foi possível monitorizar os níveis de satisfação dos Clientes com o Banco. As análises e estudos efetuados permitiram também identificar um conjunto de desafios e oportunidades que resultaram em medidas concretas, como seja a sistematização de novas práticas comerciais e uma melhor adequação da oferta de produtos e serviços financeiros.