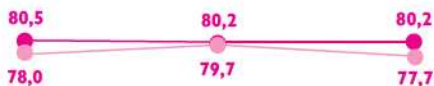


SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Pontos índice



2010 2011 2012

● Portugal
● Internacional

Informação não disponível para: Roménia, Moçambique e Angola em 2010; Grécia e Moçambique em 2011; Angola em 2012.

Em Portugal, o nível de satisfação global dos Clientes manteve-se no valor de 80,2 p.i., numa escala de 100.

Relativamente aos níveis de satisfação dos Clientes com os serviços Mobile do Banco, a maioria dos atributos foi classificada acima dos 80 p.i., registando-se margem para progressão nos atributos Tempo de Resposta (78,8 p.i.) e Ajuda através do Centro de Contactos (74,4 p.i.). Dos 26% dos Clientes que referem a utilização do *Mobile Banking* do Millennium bcp e de outros bancos, 81% considera o serviço melhor no Millennium bcp.

O nível de satisfação global de Clientes nas operações internacionais registou uma descida de 2 p.i., justificada pelos resultados de Moçambique, nos inquéritos realizados aos Clientes Prestige, cujo resultado obtido foi inferior a 70 p.i.

Na Polónia os níveis de satisfação global mantiveram-se idênticos aos de 2011 (78 p.i.), sendo que dos diversos estudos realizados se destacaram:

i) como pontos fortes: a simpatia, conhecimentos dos Colaboradores e eficiência no processamento de operações e ii) como pontos a melhorar: a rapidez na aprovação das operações de crédito e a necessidade de um preçário mais competitivo em comissões e taxas de juro.

As reclamações de Clientes registaram uma subida global de 8,7%. Em Portugal, a subida de 17,1% deveu-se, principalmente, aos valores de despesas e comissionamento das contas à ordem e valor da anuidade e ordens de pagamento dos cartões de crédito. Nas operações internacionais, a Polónia continua a ser o país com o maior número de reclamações apresentadas (48.177), sendo o processamento de transferências e os cartões os principais motivos de reclamação. Os dois países com maior variação no número de reclamações apresentadas, entre 2011 e 2012, foram: i) a Grécia, que registou um decréscimo de 19,8%, e ii) Moçambique, que teve um acréscimo de 15,4%.

RECLAMAÇÕES

	'12	'11	'10	VAR.% '12/'11
RECLAMAÇÕES REGISTADAS				
Atividade em Portugal	24.170	20.643	25.682	17,1%
Atividade internacional	56.976	53.995	50.252	5,5%
RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS				
Atividade em Portugal	96%	97%	97%	-0,6%
Atividade internacional ⁽¹⁾	93%	99%	100%	-6,0%
TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES				
Atividade em Portugal (dias úteis)	6	5	7	20,0%
Atividade internacional ⁽²⁾				
Roménia, Moçambique e Angola (dias úteis)	10	9	5	11,8%
Polónia e Grécia (dias corridos) ⁽³⁾	13	14	13	-3,7%

(1) Inclui 128 reclamações procedentes relativas a desrespeito de privacidade dos Clientes na Polónia, tendo 83 fundamento no errado processamento de dados pessoais e 45 em erros de natureza operacional, nomeadamente, no que respeita ao envio de correspondência para moradas desatualizadas.

(2) Informação não disponível para Moçambique e Angola em 2010.

(3) Por enquadramento legal são obrigatoriamente reportados dias corridos.

Em Portugal, na sequência do processo de análise das reclamações de Clientes, foram identificadas e reportadas sete oportunidades de melhoria aos responsáveis pela gestão dos respetivos processos.

PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

O Millennium bcp assegura uma oferta completa e abrangente de produtos e serviços financeiros e continua, no âmbito do desenvolvimento das suas linhas de negócio responsável, a disponibilizar produtos e serviços que incorporam princípios sociais e de respeito pelo ambiente.

Em 2012, o Millennium bcp reiterou o seu compromisso com a atividade de Microcrédito. Por forma a mitigar as dificuldades emergentes do atual contexto de aumento do desemprego e de extrema dificuldade de inserção de jovens licenciados no mercado de trabalho, o Microcrédito definiu como prioridade estratégica a aproximação à população, de modo a fazer chegar ao maior número de pessoas informação sobre uma possível alternativa para apoio à criação do próprio posto de trabalho. Assim: i) realizaram-se cerca de 300 reuniões com institucionais, nomeadamente com entidades que intervêm localmente junto das populações mais desfavorecidas e com institutos politécnicos e universidades; ii) participou-se em cerca de 160 eventos de divulgação e promoção do emprego e iii) celebraram-se 12 protocolos de cooperação pelo empreendedorismo.

Por forma a divulgar os melhores projetos a incentivar novos empreendedores a implementar as suas ideias:

- Lançou-se o Prémio Realizar – Prémio de Microcrédito e Empreendedorismo, que pretende reconhecer o espírito empreendedor; a criatividade, a inovação e o dinamismo dos microempreendedores Millennium bcp. Foram atribuídos dois prémios – Dinamismo e Inovação e Melhor Execução – de 5.000 euros e quatro menções honrosas, cada uma com um prémio no valor de 1.000 euros;
- Atribuiu-se o prémio de 5.000 euros ao microempreendedor portador de deficiência com o melhor projeto de negócio, na segunda edição de uma iniciativa inserida no âmbito do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência;
- Estabeleceu-se uma parceria com a Associação Empresarial do Concelho de Sintra, para avaliação dos melhores projetos de negócio apresentados no concurso Sintra Empreende 2012 e premiar as três melhores ideias concorrentes.

Paralelamente à atividade comercial, o Millennium bcp Microcrédito faz parte do Board da EMN – European Microfinance Network como membro corporativo e participa no grupo de trabalho desta entidade que está a elaborar uma análise do crescimento da microfinança na Europa. Em 2012, apoiou também a participação de uma Colaboradora no projeto "Bankers without Borders", um programa de voluntariado da Grameen Foundation, com mais de 5 mil profissionais de todo o mundo que oferecem o seu tempo, experiência e conhecimentos técnicos para apoiar instituições de microfinança que atuam junto da população mais carenciada a nível mundial. Esta Colaboradora desenvolveu o seu trabalho voluntário em Varanasi, na Índia.

Em 2012, o Millennium bcp Microcrédito financiou 259 novas operações, com um total de crédito concedido de 3,1 milhões de euros, tendo ajudado a criar 371 postos de trabalho.

Com o objetivo de continuar a apoiar Clientes, como forma de prevenção do incumprimento das responsabilidades de crédito, reforçaram-se as soluções de Serviço de Aconselhamento Financeiro para Particulares, dando-lhes maior abrangência de aplicação e flexibilidade, propondo-se aos Clientes a solução mais adequada ao seu orçamento disponível, mediante a consolidação de dívidas, alargamentos de prazo ou reestruturação dos planos de pagamento em condições mais vantajosas. No caso dos Clientes Particulares, durante o ano de 2012, foram apoiados 13.284 Clientes, tendo sido efetuadas 27.098 alterações contratuais (8.703 de crédito imobiliário e 18.395 de crédito ao consumo), com um valor de reestruturação de 646 milhões de euros (537 milhões de euros de crédito imobiliário e 109 milhões de euros de crédito ao consumo).

No plano financeiro, para os estudantes que pretenderam prosseguir o percurso académico, o Banco, em 2012, atribuiu a totalidade do *plafond* definido no âmbito da Linha de Crédito Universitário com Garantia Mútua. Esta linha de crédito prevê condições de taxa de juro muito vantajosas e que podem ser reduzidas, uma vez que estão indexadas ao aproveitamento obtido pelos estudantes. Desde a entrada em vigor do protocolo, em 2007, foram concedidos 1.480 empréstimos no montante total de 11,55 milhões de euros. Em 2012, foram contratados 137 novos empréstimos no montante de 1,24 milhões de euros.

O Millennium bcp terminou o ano de 2012 na liderança do número de empresas apoiadas ao abrigo da linha PME Crescimento, concretamente na sublinha de Micro e Pequenas Empresas, com uma quota no número de operações de 15,4% neste segmento.

O Programa de Pontos dos cartões Millennium bcp atribui pontos pela utilização dos cartões de crédito Millennium bcp Gold e Classic Gémeos. Durante o ano de 2012, uma parte desses pontos foi materializada em donativos, no valor de cerca de 11 mil euros, entregues a várias instituições de cariz social, como a UNICEF, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Cáritas, O Gaiato, Acreditar e Programa Reflorestar Portugal da AMI, mantendo o compromisso solidário do Banco e dos titulares de cartão com os que mais precisam.

Os Clientes mais jovens do Millennium bcp passaram a usufruir da oferta e da parceria ZON Lusomundo. Os jovens até aos 17 anos, ao comprarem um bilhete de cinema nas salas ZON Lusomundo com o seu Millennium bcp Free Júnior, recebem um segundo bilhete de oferta para o filme escolhido, à semelhança do que já acontecia para os titulares de cartões de crédito Millennium bcp Prestige, GO!, Classic, Gold e M Ordenado. Durante o ano de 2012, mais de 120 mil Clientes usufruíram da oferta de bilhetes de cinema do Millennium bcp.

Ao longo de 2012, continuou a dinamizar-se a adesão ao extrato digital, com o duplo objetivo de reduzir o consumo de papel e proporcionar uma melhoria de serviço ao Cliente, tornando-o mais acessível, prático e rápido, tendo-se registado um crescimento de aproximadamente 6% da base de recetores face a 2011.

Durante 2012, o ActivoBank disponibilizou aos Clientes 22 fundos de investimento que incorporam critérios de responsabilidade social, dos quais 8 fundos éticos e 14 fundos ambientais. Destes 22 fundos, 15 tinham subscrições, em dezembro de 2012, e a carteira representava cerca de 1% do total da carteira de fundos, com cerca de 1 milhão de euros subscritos.

O Banco Millennium Angola, como resultado dos depósitos captados no âmbito do Plano Poupança Mulher; no qual por cada 1.000 USD aplicados pelas Clientes o banco doava 10 USD, entregou um donativo no valor de cerca de 4,2 milhões de kwanzas à Fundação Mulher Contra o Cancro da Mama.

CULTURA DE RIGOR

Durante o ano de 2012, foi dada continuidade ao plano de evolução e consolidação das políticas, procedimentos e mecanismos de controlo e monitorização das matérias associadas a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT).

Numa perspetiva de *risk based approach*, a otimização do novo *software* de monitorização de entidades e operações (Actmize), permitiu um acréscimo da qualidade dos procedimentos de controlo e uma maior abrangência temática nas tipologias de operações detetadas, pelo que a informação de *Customer Due Diligence* (CDD) foi substancialmente melhorada e, conseqüentemente, os perfis transacionais obtidos corresponderão a uma base de trabalho mais adequada.

Dando cumprimento ao disposto na regulamentação em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função da supervisão e validação de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas de produtos ou serviços promocionais e informacionais comercializados no Grupo. Assim, os deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros foram sendo gradualmente incorporados pelas Direções de Comunicação e de Marketing, podendo afirmar-se que, em 2012, se registou uma tendência generalizada de cumprimento desses deveres por parte das Direções envolvidas, sendo de relevar que, em termos sancionatórios, o Grupo BCP não teve qualquer processo de contraordenação oriundo do Banco de Portugal ou da CMVM.

Evitar incumprimentos por parte dos Colaboradores requer um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes, o que tem sido conseguido com planos de formação específicos e, em geral, com o programa Cultura de Rigor, iniciado em 2010.

COLABORADORES FORMADOS (1)

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

	'12	'11	'10	VAR. % '12/'11
Atividade em Portugal	1.057	10.038	767	-89,5%
Atividade internacional	16.726	4.466	13.515	274,5%
TOTAL	17.783	14.504	14.282	22,6%

(1) O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações. Inclui formação de AML/CTF no âmbito do programa Cultura de Rigor em 2011 na atividade em Portugal e em 2012 na atividade internacional, programa dirigido a todos os Colaboradores.

Dos objetivos estratégicos definidos pelo Compliance Office, registre-se a interação crescente entre a casa-mãe e os Compliance Offices locais nas operações internacionais, e o processo de implementação do *software* de monitorização Actimize, em conformidade com o plano aprovado. Para o próximo biénio, pretende-se consolidar o envolvimento do Compliance Office em funções de *risk assessment* de processos, produtos e serviços e na formação de Colaboradores.

De referir ainda o relacionamento de cooperação e lealdade mantido quer com as autoridades judiciais, quer com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais.

COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	'12	'11	'10	VAR. % '12/'11
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	185	209	187	-11,5%
Atividade internacional	338	255	193	32,5%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	114	239	161	-52,3%
Atividade internacional	972	912	554	6,6%
TOTAL	1.609	1.615	1.095	-0,4%

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si quer relativamente a Clientes, são também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos.

Ao nível da prevenção, deteção e análise de potenciais situações de fraude, em 2012, foram executadas 121 rotinas de controlo preventivo, que deram origem a cerca de 500 análises individuais de situações potencialmente anómalas. Em resultado das análises levadas a cabo pela Direção e de situações irregulares reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, durante 2012, a Direção de Auditoria concluiu 367 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano, foram concluídos 36 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco, em Portugal, estando em curso, no final do ano, 14 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção. Ainda no que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

Como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. Nas auditorias presenciais a sucursais, os respetivos programas incluem a avaliação das condições de higiene e manutenção das instalações e do respeito pelas políticas de reciclagem adotadas no Banco, sendo emitidas as necessárias recomendações de correção sempre que detetadas deficiências.

APOIO À COMUNIDADE

O envolvimento com as comunidades locais é um dos vetores da política social do Grupo BCP, que é pública e pode ser consultada no site institucional do Banco e cujo objetivo é, de forma complementar à sua atividade, promover mais um veículo do desenvolvimento económico e social dos países em que opera. Em 2012, os valores monetários alocados à comunidade externa distribuíram-se da seguinte forma: 32% para Educação, 49% para Cultura e 19% para Beneficência.

Em Portugal, a Fundação Millennium bcp e, em Moçambique, o programa "Mais Moçambique pra Mim" desenvolvem programas estruturados, dinamizando inúmeras ações de apoio e interação social.

A Fundação Millennium bcp seleciona os projetos e iniciativas a apoiar com base em critérios que contemplam, entre outros, a inovação dos projetos, o mérito e especialização das instituições nas respetivas áreas de atuação, o impacto das ações para a sociedade, a plurianualidade das iniciativas, a abrangência geográfica e capacidade de autossustentação.

DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

Percentagem

