

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 ⁽¹⁾

Milhões de euros

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
HABITAÇÃO						
Montante	954	54	1.003	64	1.036	61
Colaboradores	11.125	1.167	11.460	1.324	11.735	1.339
FINS SOCIAIS ⁽²⁾						
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 ⁽¹⁾

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
SERVIÇOS DE MEDICINA						
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
SEGUROS DE SAÚDE (PESSOAS ABRANGIDAS) ⁽²⁾	40.475	14.870	40.564	11.877	41.201	11.487

(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.