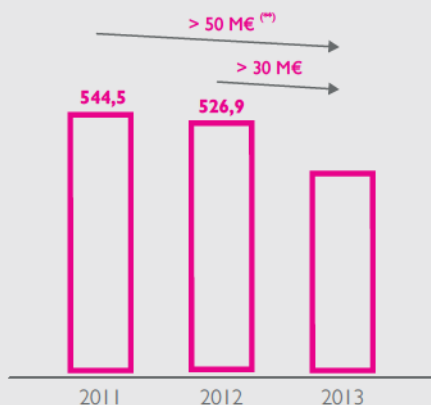


CUSTOS COM PESSOAL EM PORTUGAL ^(*)

Milhões de euros

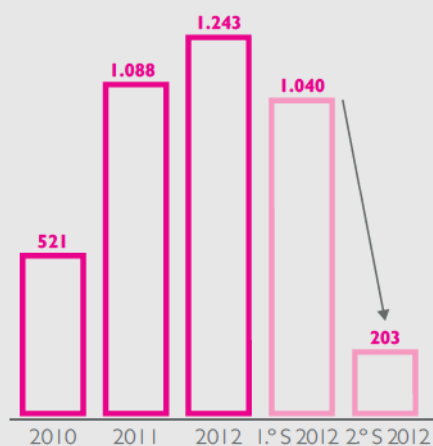


(*) Excluindo itens específicos.

(**) Face ao objetivo de 30 milhões de euros, apresentado no âmbito do aumento de capital.

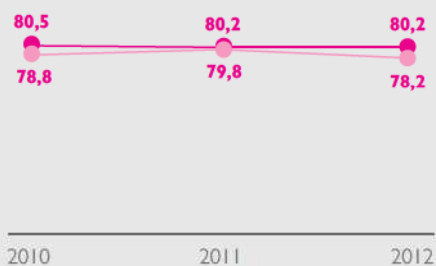
ENTRADAS LÍQUIDAS EM CRÉDITO VENCIDO TOTAL EM PORTUGAL

Milhões de euros



SATISFAÇÃO GLOBAL DE CLIENTES ⁽¹⁾

Pontos índice

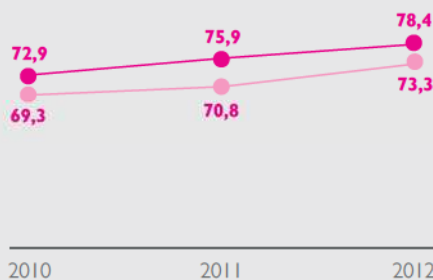


● Portugal
● Consolidado

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

SATISFAÇÃO GLOBAL DE COLABORADORES

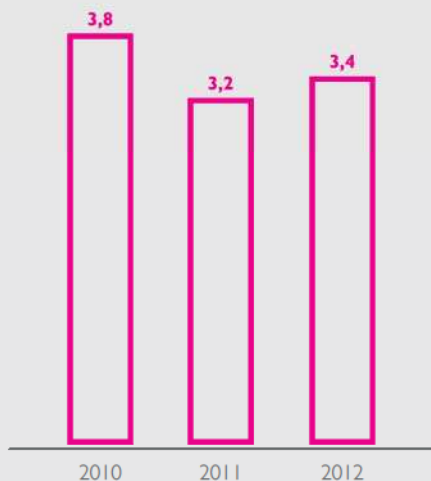
Pontos índice



● Portugal
● Consolidado

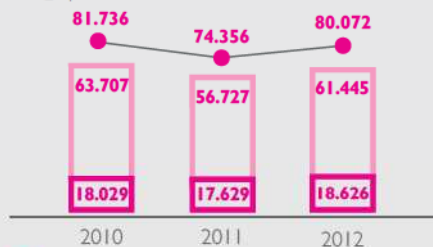
DONATIVOS

Milhões de euros



EMISSÕES DE GEE ⁽¹⁾

tCO₂eq



■ Emissões diretas GEE ⁽²⁾
■ Emissões indiretas GEE ⁽³⁾
● Emissões totais

(1) Não inclui Angola.

(2) Não inclui as emissões para a frota automóvel da Grécia, em 2011 e 2012. Não inclui emissões do consumo de gás natural de Moçambique e da Grécia.

(3) Não inclui as emissões de âmbito 3 da Grécia, Moçambique e Angola. Inclui as emissões das viagens casa-trabalho-casa dos Colaboradores calculadas para Portugal.

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.

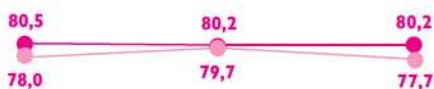
CLIENTES

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.

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.