



## ENCONTROS MILLENNIUM

Os Encontros Millennium, realizados nas capitais de distrito, têm como objectivo principal maximizar a proximidade do Banco às regiões onde está presente, proporcionando contacto directo entre o CAE e os principais Clientes, Colaboradores e Entidades Locais. A Conferência Millennium, ponto central destes encontros, contou com um orador convidado – o Professor Daniel Bessa, ex-ministro da Economia e actual Director-Geral da Associação Empresarial para a Inovação (COTEC Portugal) – que apresentou temas de interesse nacional e regional, proporcionando um debate entre os participantes sobre os caminhos do desenvolvimento económico.

Durante o ano de 2010 foram realizados Encontros Millennium nos distritos de Viseu (10 e 11 de Março), Portalegre (19 e 20 de Abril), Beja (4 e 5 de Maio), Vila Real (5 e 6 de Julho), Guarda (29 e 30 de Setembro) e Viana do Castelo (15 e 16 de Novembro).

No total dos seis eventos participaram 2.909 Clientes e 711 Colaboradores. Atingiu-se em 2010 o objectivo de chegar a todos os distritos portugueses.

## AINDA MAIS PRÓXIMO DOS CLIENTES

No âmbito da iniciativa "Ainda Mais Próximo dos Clientes", foram realizados 12 seminários em várias localidades do país (Braga, Coimbra, Guimarães, Porto/Paredes, São João da Madeira, Leiria, Viseu, Farnalhão, Barcelos, Viana do Castelo, Covilhã e Aveiro), nos quais participaram cerca de 700 Clientes.

Nestas sessões, além do enquadramento da economia portuguesa e internacional, apresentaram-se as principais consequências para as empresas da implementação pelos Bancos dos critérios de Basileia II e os principais indicadores económico-financeiros e comportamentais utilizados na análise de risco de crédito das empresas pelos Bancos, o novo sistema de normalização contabilística e soluções de apoio ao investimento e às exportações, encerrando com uma apresentação sobre a política comercial do Millennium bcp efectuada por um Administrador do Banco. Os eventos realizados registaram um elevado nível de satisfação dos Clientes, com mais de 90% a considerarem-nos "úteis" ou "muito úteis". Os temas abordados incorporaram informação que se obteve a partir de entrevistas realizadas aos Clientes, na fase de organização dos seminários, o que permitiu responder às suas expectativas relativamente aos aspectos a melhorar no apoio à actividade empresarial.

## WORKSHOP PORTA ABERTA

O Millennium bcp é reconhecido pelo mercado como uma referência em inovação. Com o objectivo de trocar experiências e partilhar melhores práticas, o Millennium bcp organizou em Março o *workshop* "Porta Aberta". Este evento contou com a participação de 10 empresas e professores da Universidade Católica Portuguesa e do Instituto Superior Técnico, que foram convidados a partilhar e debater iniciativas no âmbito da inovação. O *workshop* "Porta Aberta" veio reforçar a aposta do Millennium bcp numa cultura transversal de inovação.

## COMUNICAR COM OS STAKEHOLDERS

### CLIENTES


Aferir a satisfação e analisar as situações que dão origem a reclamações contribui para o ajustamento dos processos internos da oferta comercial e dos níveis de serviço do Banco, permitindo incrementar a qualidade da relação com os Clientes.

#### Inquéritos de satisfação

O sistema de gestão da satisfação do Banco permite recolher a opinião dos Clientes sobre a oferta global e o serviço prestado. Em 2010, em Portugal, manteve-se o ritmo de inquéritos realizados, via postal, a Clientes da Rede de retalho, e via electrónica a Clientes da Rede de Empresas, tendo-se realizado um total de 23 estudos. A monitorização efectuada permite: i) fixar objectivos quantitativos e ii) implementar planos de acção que visam a melhoria do serviço prestado ao Cliente.

## MILLENNIUM BCP PORTUGAL

### Educação Financeira



O Millennium bcp lançou, em 2010, uma nova área informativa dedicada ao planeamento financeiro. Esta nova área, que tem como objectivo servir como uma ferramenta educacional interactiva, permite obter informações financeiras, simulações e conselhos e o nível de detalhe é o desejado pelo utilizador. Face à crescente necessidade de criar hábitos de poupança é importante promover e sensibilizar de forma generalizada a população, pelo que esta informação está disponível para qualquer utilizador; no site do Banco em [www.millenniumbcp.pt](http://www.millenniumbcp.pt), e não apenas para Clientes.

Para a divulgação desta nova área foi enviada uma newsletter a cerca de 300 mil Clientes.

### Parcerias para a Educação

- *Corporate partner* do Community of European Management Schools (CEMS): a participação como *corporate partner* do CEMS, aliança estratégica de 27 escolas de gestão em todo o mundo e de 60 parceiros empresariais, fortalece a interligação com o mundo académico, contribuindo para intensificar as experiências académicas decorrentes de uma exposição dos alunos às melhores práticas empresariais. No âmbito do *Master in International Management*, mestrado que ocupa a segunda posição do *ranking* mundial de mestrados do "Financial Times", os alunos enfrentam um conjunto de problemas interdisciplinares, num contexto internacional, e são encorajados a adoptar uma atitude analítica e crítica nas aulas de exposição, nas discussões e nos trabalhos de projecto.
- Instituto de Direito Económico, Financeiro e Fiscal (IDEFF) da Faculdade de Direito de Lisboa: parceria no âmbito das Pós-Graduações em Mercados Financeiros, Direito da Concorrência e da Regulação, Direito Fiscal, Parcerias do Estado e das Autarquias Locais e Avançada em Direito Fiscal, com participação de quadros do Banco para leccionar nas áreas de *compliance* e fiscalidade, atribuição de prémios aos melhores alunos e participação em conferências.

### Promoção de acções de solidariedade

- Abertura de contas solidariedade para angariar donativos de apoio a:
  - Vítimas do temporal no arquipélago da Madeira, cujos fundos se materializaram na entrega de três carrinhas de transporte escolar para estudantes com necessidades especiais;
  - Três IPSS: Aldeias SOS, Associação A Casa do Caminho e Refúgio Aboim Ascensão. A promoção desta acção integrou-se na iniciativa do apoio concedido pelo Millennium bcp, que reverteu o valor habitualmente destinado à compra de cartões e ofertas de Natal em donativos a estas três instituições de solidariedade social.
  - Associação à Ecopilhas: 2.º Peditório Nacional de Pilhas e Baterias Usadas, tendo-se disponibilizado em mais de 450 sucursais e serviços centrais do Banco pilhões para a recolha de pilhas e baterias usadas. Esta acção permitiu ajudar o Instituto Português de Oncologia (IPO) a melhorar a sua capacidade de diagnóstico através da aquisição de um ortopantomógrafo.
  - Associação a várias iniciativas realizadas em Macau de apoio às vítimas do terramoto de Yusho na China.





### Conservação e divulgação do património do Banco

- Exposição do Monte Estoril: foi criado um novo núcleo expositivo nas salas da moradia do Monte Estoril. Na exposição – “Do Romantismo à Arte Contemporânea” – estiveram presentes 63 obras de 45 artistas:
  - Pintura (Surrealista: Dali, Cruzeiro Seixas, António Quadros; Figuração: Malangatana, Paula Rego, José de Guimarães, Julião Sarmento; Abstração: Eduardo Nery, Nadir Afonso; e outras correntes artísticas: Jorge Martins, Ana Vidigal, Noronha da Costa, Guilherme Parente);
  - Escultura (João Cutileiro);
  - Litografia (Henrique Casanova);
  - Gravura (Pablo Picasso);
  - Desenho (Jorge Pinheiro, Júlio Resende, Júlio Pomar) e, simultaneamente, em desenho e pintura (Milly Possoz, Abel Salazar, Lima de Freitas, Relógio, Pedro Calapez).
- Cedência de obras de arte para exposições: a cedência temporária de obras de arte tem sido outra aposta do Grupo BCP para dar a conhecer a sua colecção, também por esta via, ao grande público:
  - Expo 2010 Shanghai: esteve presente a Tampa de Arca Chinesa do séc. XVII, representando Cantão. Esta peça constituiu-se como o atractivo central do Pavilhão Português nesse certame internacional;
  - Museu Berardo – “Tudo o que é sólido dissolve-se no ar”, da qual fizeram parte quatro pinturas – duas de Cândido Portinari, uma de Dordio Gomes e uma de Augusto Gomes;
  - Fundação Calouste Gulbenkian: a propósito das Comemorações da República, na qual estiveram expostas três obras de José Malhoa;
  - Museu Nacional de Arte Contemporânea: retrospectiva dedicada a Columbano Bordalo Pinheiro, no Museu do Chiado, da qual fez parte um óleo de 1903.

## OPERAÇÕES INTERNACIONAIS

### PROGRAMA “MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM”

#### Educação

- Olimpíadas Bancárias Millennium bim: projecto pioneiro que visa, com a participação de escolas de todo o país, a divulgação da importância de uma correcta utilização do dinheiro, sendo o principal objectivo do Banco ensinar conceitos bancários relacionados com a gestão e valorização do dinheiro.

#### Beneficência

- Escolinha do Quiduxo: o Millennium bim apoiou a construção e recheio da Escolinha Comunitária do Quiduxo, situada no bairro do Congolote, gerida pela Associação Comunitária pela Criança Sã.
- Escola Secundária de Malhazine: oferta de um computador e um conjunto de livros escolares do 8.º ao 12.º ano para incrementar os livros de consulta na biblioteca da Escola.
- Associação Moçambicana de Reciclagem: apoio à implementação de um sistema de recolha selectiva de lixo urbano e à criação de centros de compra de materiais recicláveis.
- Centro S. José de Cluny – Tete: oferta de alimentos, medicamentos e educação às crianças deste Centro.
- Hospital Geral da Machava: doação de nebulizadores para a pediatria e equipamento (um aparelho de DVD, um plasma, livros, jogos didácticos, mesas e cadeiras de plástico) para a sala de convívio dos doentes internados.
- Associação Ajuda a Crescer: oferta de material escolar, uniformes, livros escolares, material para a cozinha, uma televisão e um aparelho de DVD.
- Infantário Provincial da Beira: apoio à construção de um economato e de um alpendre que serve de zona de lavandaria.