

Também no âmbito da captação de ordenados, destacam-se as acções de dinamização da solução "Vantagem Ordenado – Plano VIP" junto de colaboradores de empresas com protocolo com o Millennium bcp. O Banco procurava e procura explorar sinergias de negócio, aproveitando as janelas de oportunidade proporcionadas pelas empresas Clientes para assim captar os seus colaboradores.

Durante 2010, o Millennium bcp reforçou o seu compromisso com os Clientes com maior envolvimento com o Banco e níveis de rendibilidade superior – Clientes Prestige – com o lançamento de uma campanha dirigida e alicerçada no conceito "Escolha ser Prestige". Enriquecido com a oferta da anuidade do cartão de crédito Prestige Security, o Programa Prestige foi fortemente dinamizado junto da rede comercial, que, desta forma, promoveu eficazmente a sua colocação junto dos melhores Clientes.

No âmbito do apoio social: i) na vertente de apoio às famílias, manteve-se em vigor a linha de apoio aos Clientes – Serviço de Aconselhamento Financeiro – através da qual se tenta encontrar a solução mais equilibrada entre o cumprimento das responsabilidades e o orçamento disponível. Em 2010, foram recebidos 209 contactos de Clientes, dos quais resultaram 146 iniciativas de potencial apoio ou reestruturação de dívida.

No plano financeiro, para os estudantes que pretendem prosseguir o percurso académico com os consequentes encargos para as famílias, o Millennium bcp disponibiliza: i) Crédito Universitário com Garantia Mútua, no âmbito do protocolo com as Sociedades de Garantia Mútua, com o apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, que prevê condições de taxa de juro indexada à média anual obtida pelos estudantes. Em 2010, foram contratados 291 empréstimos no montante de 3.246 mil euros e ii) Crédito Universitário – com uma taxa de juro mais baixa do que a do Crédito Pessoal. Em 2010, foram contratados 278 empréstimos no montante global de 2.510 mil euros.

No apoio ao Terceiro Sector, reformulou-se a "Conta Associações sem Fins Lucrativos", por forma a permitir a inclusão destas instituições no sistema financeiro, sendo que passou a não ser exigido um valor mínimo para abertura de conta e isentou-se de comissões de manutenção e de descoberto.

No âmbito da responsabilidade ambiental, foi criada, em 2010, pelo Millennium bcp, uma linha de crédito com condições preferenciais de taxa de juro, bastante inferior à praticada no Crédito ao Consumo e sem comissões associadas, designada por Crédito Energias Renováveis, destinada aos Clientes que pretendam financiamento para a aquisição de equipamentos de energias renováveis, tendo sido aprovadas 41 operações, com um montante global de crédito concedido de cerca de 461 mil euros.

O Millennium bcp continuou a apostar no segmento dos Clientes mais jovens, revitalizando a oferta com a criação de produtos de poupança específicos, dos quais se destaca a "Poupança Mealheiro", que, ao permitir associar um plano de entregas mensais, ensina também os mais jovens a poupar para o futuro.

No final do ano, promoveu-se e dinamizou-se a solução "Cliente Frequente", um produto já amplamente conhecido e reconhecido pelo mercado. Com o *headline* "Eu Confio. Sou Cliente Frequente", esta campanha aliou a mensagem comercial de produto aos valores institucionais do Banco, através de uma mensagem muito próxima. Os indicadores finais de campanha revelam que a solução "Cliente Frequente" continua a corresponder às expectativas dos Clientes, promovendo níveis de poupança consideráveis e facilitando a gestão do orçamento familiar.

No âmbito da comemoração do 25.º aniversário do Banco, foi lançada uma campanha institucional onde o Banco partilhou com os seus Clientes momentos, alegrias e feitos. Como agradecimento pela partilha de uma história comum, o Millennium bcp criou um pacote de descontos em diversos produtos ("Produtos Estrela") e negociou, em exclusivo para os seus Clientes, benefícios em marcas conceituadas.

O Banco manteve o enfoque na promoção do Extracto Digital como forma de os Clientes substituírem o extracto combinado em papel por formato digital. Assente na mensagem "Falta de espaço? Acabe com o Extracto", pretendeu-se demonstrar que este serviço, totalmente gratuito para os Clientes, além de facilitar o acesso aos extractos bancários, que passam a ser disponibilizados *online* através do portal ou do *e-mail*, tem ainda um importante contributo para o ambiente.

O *roll out* do processo de abertura de conta a todas as sucursais da Rede Retalho fechou mais um ciclo de aposta tecnológica do Millennium bcp e dotou toda a rede de uma ferramenta que torna o momento de abertura de conta muito mais do que um acto meramente administrativo. A construção do processo teve subjacente uma orientação de cariz comercial, promovendo desde o primeiro momento a colocação da oferta de "Boas-Vindas", que permite disponibilizar de imediato os instrumentos necessários à movimentação da conta nos diferentes canais de acesso ao Banco. Este novo processo torna, por um lado, mais simples e

**CARTEIRA DE CRÉDITO
MICROCRÉDITO**

Actividade em Portugal

Milhares de euros

**MICROCRÉDITO**

A Rede Autónoma de Microcrédito Millennium bcp continua a ser uma referência nacional no segmento do microcrédito, participando e estando envolvida em inúmeros eventos de promoção e divulgação desta solução junto da população. As boas práticas de acompanhamento e desenvolvimento da actividade neste segmento foram reconhecidas na Europa, tendo o Banco sido convidado a pertencer ao *Board* da European Microfinance Network (EMN), organização da qual é membro corporativo.

Em 2010, verificou-se uma quebra de cerca de 20% em relação a 2009 no número de propostas apresentadas. Em termos de produção (inclui protocolos com Associação Nacional de Direito ao Crédito e Região Autónoma dos Açores), foram concretizadas 237 novas operações, com um total de crédito concedido de 2,2 milhões de euros, tendo ajudado a criar 320 postos de trabalho. O volume de crédito concedido às 970 operações em carteira a 31 de Dezembro de 2010 foi de 8,9 milhões de euros.

Entre 1999 e 2010 foi concedido um valor global de 16,5 milhões de euros a 2.055 empreendedores, tendo sido criados um total de 3.195 postos de trabalho.

Tendo em conta o enquadramento de crise financeira e social, razão que justifica também a retracção dos empreendedores em apresentar propostas, aprofundou-se o acompanhamento às situações de incumprimento e pré-incumprimento, por forma a maximizar a mitigação de situações de crédito vencido.

A divulgação do produto microcrédito e as parcerias estabelecidas são fundamentais para que a informação chegue a potenciais empreendedores, pelo que se manteve uma actuação pró-activa com inúmeras iniciativas, das quais se destacam:

- Lançamento da página de microcrédito no Facebook, com o objectivo de chegar mais facilmente às entidades/institucionais activas no âmbito da acção social e respectivos utilizadores, bem como, em paralelo, criar um fórum de discussão potenciador de oportunidades para os microempreendedores;
- Realização de 544 reuniões presenciais com institucionais, das quais se destacam 220 com as principais Instituições Privadas de Solidariedade Social (IPSS), que trabalham activamente com cidadãos que beneficiam do Rendimento Social de Inserção;
- Assinatura de protocolos com a Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Faro, a Escola Intercultural das Profissões e do Desporto da Amadora e a Fundação da Juventude, com o objectivo de fazer chegar o microcrédito também aos mais jovens, apoiando-os na transição da universidade para o mercado de trabalho. Este último protocolo resulta de uma parceria conjunta entre o Millennium bcp, a Fundação da Juventude, a Universidade Católica Portuguesa, a Universidade de Aveiro, a Agência para o Desenvolvimento das Indústrias Criativas (ADDICT), a Câmara Municipal de S. Brás de Alportel e a Associação Cultural e Juvenil Batoto Yetu Portugal.

No âmbito das parcerias e colaborações institucionais, o microcrédito foi anfitrião da visita de intercâmbio promovida pela European Microfinance Network (EMN), pela primeira vez em Portugal. Em 2010, integrou um grupo de trabalho da EMN relativamente à análise do crescimento da Microfinança na Europa, tendo já participado na primeira reunião.

Em parceria com a Direcção de Banca Directa, foi lançado no site do Banco um desafio aos empreendedores portadores de deficiência, para apresentação de um projecto de microcrédito, cujo prémio será a atribuição de 5.000 euros à ideia seleccionada. Esta acção foi igualmente divulgada junto das principais Instituições de Apoio às Pessoas Portadoras de Deficiência, com particular destaque para a Associação Portuguesa de Deficientes (APD), que disponibilizou a utilização do seu jornal como canal divulgador do concurso (cerca de 23.000 exemplares).

Para 2011, o enfoque estratégico continuará na dinamização do microcrédito do Millennium bcp junto das câmaras, freguesias e das entidades de actuação local, mais próximas das populações excluídas socialmente, com difícil acesso à informação.