



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.