Relatório de Sustentabilidade 2013

Millennium bim

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

Millennium bim

ÍNDICE

Mensagem do Presidente
Capítulo 1 - Caracterização do Millennium bim
1.1 – Quem somos
1.2 – Visão, Missão e Códigos de Conduta
1.3 - Estrutura Accionista
1.4 - Presença Geográfica
Capitulo 2- Indicadores de Negócio
2.1 - Indicadores do Banco
2.2 - Reconhecimento
Capitulo 3 - Integrar a Sustentabilidade – Principais indicadores
3.1 - Perfil de Actuação
3.1.1 – Segmentação de Negócio
3.2 – Compromisso com as partes interessadas
3.2.1- Accionistas e Investidores
3.2.2 - Fornecedores
3.2.3– Clientes
3.2.3.1- Gestão de Satisfação de Clientes
3.2.3.2 – Comunicação com os Clientes
3.2.3.3 – Produtos e Serviços
3.2.4- Colaboradores
3.2.4.1 – Valorização Profissional e Gestão de Carreiras
3.2.4.2 – Benefícios para os Colaboradores
3.3 - Rigor e Transparência
3.3.1 – Ética e Conduta Profissional
3.3.2 – Qualidade no Serviço
3.3.3 – Compliance Office
3.3.4 – Gestão de Riscos
3.3.5 - Auditoria
Capítulo 4 - Compromisso com a Sociedade
4.1- Millennium bim Socialmente Responsável
4.1.1 – Programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim
4.2.2– Patrocínios
4.2.3- Ambiente
Capítulo 5 – Perspectivas Futuras
Agradecimentos
Dê-nos a sua opinião

Mário Fernandes
Da Graça Machungo
Presidente do Conselho
De Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

No Millennium bim, a sustentabilidade é uma aposta assumida ao mais alto nível, representando acima de tudo, uma afirmação de cultura empresarial com a qual nos identificamos.

Sabemos que para sermos um Banco sustentável, temos de pensar no futuro, actuando desde logo no presente, procurando sempre assegurar as condições necessárias para a própria existência e continuidade dos negócios. É por isso que a nossa posição no mercado assenta na excelência da oferta de produtos e serviços, na primazia da competitividade, da eficiência e da inovação sempre com uma visão estratégica a longo prazo.

O Millennium bim tem uma história conhecida e reconhecida por todos. Ao longo dos nossos 18 anos de existência, temos sempre trabalhado, com a premissa que a criação de valor, não se destina somente aos Accionistas, mas também, e de uma forma sustentada à sociedade onde nos encontramos inseridos. O Banco, com o seu negócio contribui para o progresso da sociedade e todos os sectores da sociedade contribuem para a melhoria do negócio e para o seu desenvolvimento.

Com este documento, o Millennium bim pretende dar a conhecer a Accionistas, Colaboradores, Fornecedores, Clientes, Governo e Sociedade Civil, não só as acções que tem vindo a desenvolver, mas também os seus compromissos e aspirações em relação ao futuro, sempre de acordo com o seu compromisso para com o desenvolvimento sustentável do Banco e do país.

Em 2013, continuámos a expandir a nossa rede com a abertura de novos balcões *Mass Market* e *Prestige*, colocando, ao serviço da população, produtos e serviços financeiros adequados à realidade e desenvolvimento do país. Este tem sido o nosso compromisso para com a bancarização e desenvolvimento socioeconómico das zonas mais desfavorecidas de Moçambique, marcando a nossa presença em distritos ainda não bancarizados.

Durante o ano em reporte, muitas foram as conquistas atingidas pelo Banco: 157 balcões a operarem no país, 1,2 milhões de Clientes que depositaram em nós a confiança e o resultado do seu trabalho, 13 prémios atribuídos resultado do reconhecimento nacional e internacional de tudo aquilo que temos feito em prol do sistema bancário moçambicano e a entrada para a 62ª posição do ranking dos melhores bancos de África, tornando-se o único Banco, nesta tabela, a operar em Moçambique.

E porque queremos estar mais perto dos nossos Clientes, e oferecer-lhes um serviço cada vez mais adequado às suas aspirações e necessidades, melhorando o índice de qualidade do serviço prestado, em 2013, continuámos a apostar no desenvolvimento de soluções tecnologicamente evoluídas, onde se destaca a introdução do Millennium IZI, um novo conceito de *Mobile Banking* que, rapidamente, mereceu uma forte adesão da sua base de Clientes, a compra de Credelec Online nos canais Mobile e ATM, numa parceria com a EDM, onde o Millennium bim foi o primeiro banco a disponibilizar o serviço e ainda o lançamento de um novo *website*, colocando ao dispor dos seus utilizadores um serviço de qualidade.

E é também na senda deste compromisso – contribuir para o desenvolvimento do país – que criámos um programa próprio de responsabilidade social por forma a sermos líderes e inovadores não só no desenvolvimento de produtos e serviços bancários, como também na prática e disseminação de uma atitude socialmente responsável. O nosso

Programa de Responsabilidade Social - Mais Moçambique pra Mim -, cumpriu o seu 8º ano de existência, continuando a apostar em projectos que se destinam a promover o bem-estar social da comunidade, através de uma política de apoio regular a instituições de intervenção social. Com destaque para as áreas da educação, desporto, cultura, saúde e desenvolvimento comunitário, os projectos desenvolvidos pelo Mais Moçambique pra Mim, são estruturantes, de continuidade e de abrangência nacional.

Deste modo, é com um sentimento de dever cumprido que olhamos para os resultados alcançados em 2013, e verificamos que o Millennium bim mantem a liderança do Mercado que conquistou há vários anos. O posicionamento assumido pela Instituição de ser um Banco "Mais Para Todos", advém não só do desenvolvimento de produtos e serviços que vão ao encontro das necessidades das populações, e na prestação de serviços financeiros através da sua rede de balcões – a maior do país -, mas também de uma consciência e atitude responsável para com a sociedade. Pela nossa parte, iremos trabalhar para continuarmos a desempenhar um papel preponderante no desenvolvimento económico e social do país, com acções que contribuam, efectivamente, para o crescimento de Moçambique.

O Millennium bim voltou a afirmar o seu compromisso com a implementação e disseminação dos princípios da iniciativa do Pacto Global, de que o presente relatório corresponde a uma comunicação em progresso.

Penso que estes factos, que são motivo de grande orgulho mas sobretudo de estímulo para nós, também o serão para os nossos Clientes, que têm hoje critérios de avaliação modernos, exigentes e globais das Instituições com as quais estabelecem relações de parceria.

Finalizo com uma palavra de reconhecido agradecimento, a todos os *Stakeholders* responsáveis pelo sucesso dos resultados alcançados este ano: Clientes, Accionistas, Fornecedores e, em particular, aos 2329 Colaboradores que com o seu esforço e empenho diário evidenciam a importância e a transparência da nossa intervenção nos diferentes pilares da sustentabilidade. É com muito orgulho que constato que, a cada dia que passa, se reforça a nossa ambição de continuarmos a ser o Banco que efectivamente se empenha em servir o país na sua plenitude.

Mário Fernandes da Graça Machungo

Presidente do Conselho de Administração

Relatório de Sustentabilidade 2013

CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

Capitulo 1 - CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

1.1 - QUEM SOMOS?

O Millennium bim é uma instituição financeira bancária, que resulta de uma parceria estratégica entre o Banco Comercial Português, actualmente Millennium bcp, e o Estado Moçambicano, em 1995.

Na sequência de alterações que ocorreram em 2000 ao nível da estrutura Accionista do BCM - Banco Comercial de Moçambique, o BCP - Banco Comercial Português, principal Accionista do BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A., viria a tornar-se, de igual, Accionista de referência do BCM.

O BCP - Banco Comercial Português, ao se transformar no maior Accionista dos dois bancos – BIM - Banco Internacional de Moçambique e BCM- Banco Comercial de Moçambique – procedeu a alguns ajustamentos estruturais, não só na vertente operacional como também na vertente comercial das duas instituições. É assim, que em 2001, o BCM - Banco Comercial de Moçambique, assumiu a designação do seu fusionado BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A., tornando-se o maior Banco a operar no mercado nacional. Mais tarde, em 2006, o BIM - Banco Internacional de Moçambique adoptava a designação de Millennium bim, em consequência do alinhamento da marca ao nível do Grupo BCP que passou a usar a designação Grupo Millennium.

Ao longo dos seus 18 anos de existência, o Millennium bim tem mostrado que tem conseguido, conciliar o espirito de iniciativa criadora e inovadora, com a adopção de políticas prudenciais que se recomendam a uma Instituição com o seu nível de responsabilidade.

O caminho percorrido pelo Millennium bim tem mostrado que o seu posicionamento, no desenvolvimento da banca moçambicana, é marcado pela aposta constante na inovação e no lançamento de produtos e serviços altamente valorizados pelo mercado e que está intimamente ligado à modernização do sector financeiro moçambicano. Ao longo dos anos, o Banco tem sido um elemento estruturante e decisivo na estabilidade, credibilidade e modernização do sistema bancário moçambicano, sendo responsável por vários marcos na história da Banca em Moçambique, nomeadamente porque foi:

- Primeiro Banco a funcionar em tempo real do Rovuma ao Maputo;
- Pioneiro na introdução das ATMs e POS;
- Pioneiro na introdução de Cartões de Débito e de Crédito;
- Primeiro Operador de banca telefónica a disponibilizar um sistema de *Internet Banking.*

Para além do investimento, que o Banco sempre fez na modernização do sistema financeiro moçambicano, também a bancarização da população tem sido outro dos grandes compromissos assumidos. É por isso que o Millennium bim está em todo o país, muitas vezes em locais onde mais ninguém está. É o Banco mais presente nas cidades, nos distritos e também o que mais presença tem nas zonas rurais.

Ser líder de mercado e ser líder na atitude de "Cidadania Corporativa", são objectivos que acompanham o crescimento do Millennium bim, sempre assente numa atitude consciente perante a comunidade, na execução de boas práticas e de uma estratégia de desenvolvimento das áreas económica, social e ambiental. É por estas razões que o Banco tem o reconhecimento, respeito e confiança por parte dos seus Clientes, considerando-o a melhor instituição financeira a operar em Moçambique.

1.2 - VISÃO, MISSÃO E CÓDIGO DE CONDUTA

VISÃO

A visão do Millennium bim está centrada no princípio da equidade social. Para o Banco, desenvolvimento sustentável significa compatibilidade com o crescimento económico, com o desenvolvimento humano e com a qualidade ambiental. Deste modo, o desenvolvimento sustentável preconiza que as sociedades atendam às necessidades humanas, pois só é possível falar de sustentabilidade quando o capital humano é valorizado.

MISSÃO

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior, observando rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rendibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e o valor da Marca, bem como contribuir para a modernização e desenvolvimento do sistema financeiro e da economia moçambicana, mediante a comercialização de produtos e serviços financeiros inovadores e personalizados, concebidos para satisfazer a globalidade das necessidades e expectativas financeiras de diferentes segmentos de mercado, com padrões de qualidade e de especialização superiores.

CÓDIGOS DE CONDUTA

O Código Deontológico é o documento regulador da ética e conduta dos Colaboradores do Banco e Seguradora, instituindo os princípios e as regras a observar nas práticas da actividade bancária, financeira e seguradora. Na sua actividade diária, o Banco e a Seguradora primam, também, por seguir todo um conjunto de procedimentos que visam prevenir o risco de perdas financeiras ou de imagem e reputação. Tais procedimentos encontram-se descritos no Manual de *Compliance*, sob gestão do *Compliance Office*, órgão que zela pelo cumprimento de todas as leis e normas, para além de regulamentos internos e externos.

Estes dois documentos que se complementam, nomeadamente o Código Deontológico (a nível interno) e o Manual de Compliance (a nível externo), constituem uma ferramenta para os Colaboradores no que refere à ética profissional dos mesmos.

Adicionalmente aos códigos de conduta interna, o Banco subscreveu os Princípios do Pacto Global da Nações Unidas e do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

O Pacto Global procura contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável através da partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades pelas populações mais pobres e vulneráveis, solicitando às empresas aderentes que adoptem, apoiem e promovam na sua esfera de influência um conjunto de valores-chave nas áreas dos Direitos Humanos, Normas Laborais, Ambiente e Combate à Corrupção. Os princípios de actuação enquadram-se no âmbito da estratégia de sustentabilidade que tem vindo a ser desenvolvida e implementada pelo bim, acompanhando as melhores práticas internacionais e dando mais um passo no processo de refundação e no fortalecimento da sua cultura empresarial.

O FEMA tem como principais objectivos consciencializar a comunidade empresarial para o contínuo melhoramento da qualidade do meio ambiente; servir de interlocutor do Governo em representação do sector empresarial para assuntos de política ambiental; promover o interesse pela protecção do meio ambiente e pela saúde pública; apoiar os sectores da agricultura, indústria, comércio, serviços e suas associações na resolução dos problemas ambientais.

1.3 - ESTRUTURA ACCIONISTA

MILLENNIUM BIM

O Millennium bim é um Banco Moçambicano, que conta com o Estado Moçambicano como Accionista e tem a particularidade de ser a única instituição financeira em que os Colaboradores são Accionistas e parte integrante na tomada de decisões.

Desde a sua fundação que o Banco entende ser essencial a partilha das suas responsabilidades com os gestores, técnicos e trabalhadores da Instituição. Esta opção vai ao encontro do princípio de respeito pelos direitos humanos, componente fundamental na valorização dos seus Colaboradores.

ESTRUTURA ACCIONISTA E ORGÃOS SOCIAIS

Estrutura Accionista e Orgãos Sociais		
Millennium bim		
Accionista	N.º acções	% do capital social
Millennium BCP Participações, SGPS, Lda	30.008.460	66,69%
Estado de Moçambique	7.704.747	17,12%
INSS - Instituto Nacional de Segurança Social	2.227.809	4,95%
EMOSE - Empresa Moçambicana de Seguros, SARL	1.866.309	4,15%
FDC - Fundação para Desenvolvimento da Comunidade	487.860	1,08%
Outros*	2.704.815	6,01%
Total	45.000.000	100,00%
*Outros - 1.700 investidores, com participação individual inferior a 1% adquirida no âmbito do processo de venda de acções do Estado aos Trabalhadores		

MILLENNIUM SEGUROS

A Millennium seguros posiciona-se como empresa líder no mercado moçambicano, onde tem um portfolio de produtos especialmente vocacionados para garantir a segurança, seja no sector Vida, seja no sector Não-Vida.

ESTRUTURA ACCIONISTA E ORGÃOS SOCIAIS

Millennium seguros		
Accionista	N.º acções	% do capital social
BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A	1.326.232	89,91%
PT Participações, SGPS,S.A	86.068	5,84%
FDC - Fundação para Desenvolvimento da Comunidade	30.716	2,08%
TDM - Telecomunicações de Moçambique, S.A	30.716	2,08%
Restantes Accionistas	1.268	0,09%
Total	1,475.000	100,00%

A Millennium seguros tem ao dispor dos seus Clientes uma gama completa de produtos de Vida, incluindo seguro de Funeral e complementos de Reforma. A oferta de protecção aos seus clientes é extensiva a Acidentes Pessoais, Acidentes de Trabalho e Assistência em Viagem.

Simultaneamente, a Millennium seguros tem procurado satisfazer as necessidades de protecção de património de Particulares e Pequenas e Médias Empresas Clientes do Banco, apostando na comercialização de produtos de Riscos Múltiplos, Transportes, Responsabilidade Civil, Automóvel e Obras e Montagens.

Apesar do mercado segurador em moçambique, estar a assistir a um interesse por parte de investidores nacionais e estrangeiros, para a constituição de novas seguradoras, a Seguradora Internacional de Moçambique, confirma a sua posição como a mais sólida a operar no país, tendo registado em 2013, uma evolução positiva da receita processada, com um crescimento de 27% face a 2012.

A Seguradora Internacional de Moçambique, continuou a capitalizar as sinergias do Grupo, através da estratégia de *cross-selling*, dinamizando a venda de seguros nos balcões do Millennium bim, cuja carteira cresceu 64,8%.

MARCA IMPAR

Disponibilizando uma gama de produtos completa para Empresas e enriquecendo a oferta para o segmento de Particulares, a Impar aposta numa abordagem tradicional ao mercado segurador, operando fundamentalmente através da sua própria Rede de Balcões que cobre as principais cidades do país, mantendo também uma posição bastante forte no canal de correctores, que representam usualmente as grandes empresas que operam em Moçambique.

A Impar disponibiliza uma oferta completa para os segmentos de Empresas e Particulares onde se destaca o Automóvel, Incêndio, Acidentes de Trabalho, Responsabilidade Civil, Obras e Montagens, Transportes, Vida e Acidentes Pessoais.

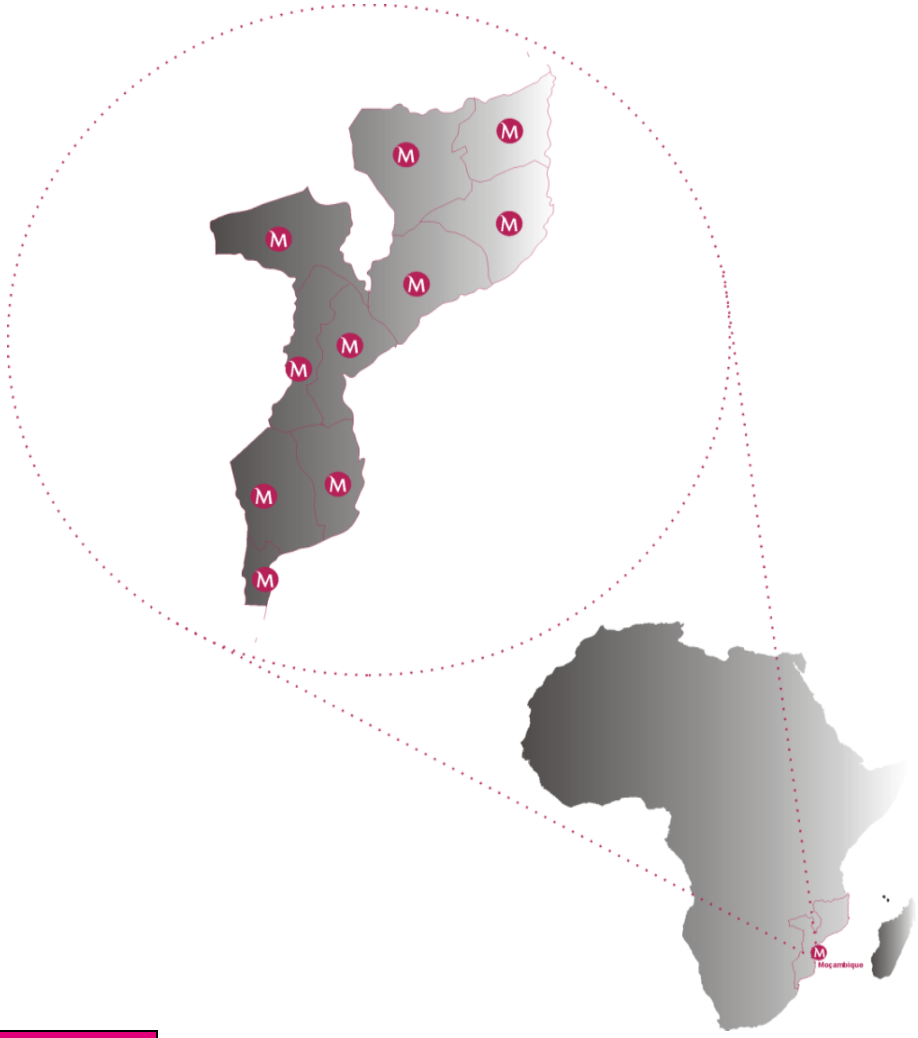
1.4.PRESENÇA GEOGRÁFICA

Reconhecido como uma referência a nível nacional e internacional, o Millennium bim com 157 locais de atendimento, possui a maior rede de balcões (urbanos, peri-urbanos e rurais) do país e o maior parque de ATM (*Automatic Teller Machines*) e POS *(Point of Sales),* com 415 e 5004 respectivamente, cobrindo todo o país e grande parte dos distritos.

O Millennium bim, é em Moçambique, a maior instituição financeira do mercado, com maior dimensão, expansão e penetração geográfica, destacando-se também, por ser o Banco com maior número de Clientes, tendo terminado 2013 com mais de 1,2 milhões.

NÚMERO DE BALCÕES POR ZONA

	2013	2012	2011	Var.% 12/13
Zona Norte	29	26	24	11,50%
Zona Centro	41	40	35	2,50%
Zona Sul	87	85	79	2,40%
Total	157	151	138	4,00%



2013
Clientes: 1.216.058
Balcões: 157
ATM: 415
POS: 5004

Maputo	Gaza	Inhambane	Sofala	Manica
Clientes: 546.829	Clientes: 81.727	Clientes: 89.740	Clientes:114.414	Clientes: 59.802
Balcões: 64	Balcões: 11	Balcões:12	Balcões: 16	Balcões: 7
ATM: 173	ATM: 27	ATM: 27	ATM: 38	ATM: 18
POS: 3241	POS: 280	POS: 238	POS: 400	POS: 106

Tete	Zambézia	Nampula	Niassa	Cabo Delgado
Clientes: 64.011	Clientes: 67.248	Clientes: 106.457	Clientes: 41.558	Clientes: 44.272
Balcões: 10	Balcões: 8	Balcões: 15	Balcões: 5	Balcões: 9
ATM: 28	ATM: 23	ATM: 46	ATM: 16	ATM: 19
POS: 180	POS: 95	POS: 295	POS: 67	POS: 102

Relatório de Sustentabilidade 2013

INDICADORES DE NEGÓCIO

Capitulo 2 – INDICADORES DE NEGÓCIOS

2.1. - INDICADORES DO BANCO

O compromisso assumido pelo Millennium bim, em desenvolver o seu trabalho com o objectivo de continuar na vanguarda da inovação, da modernidade, na rota da excelência por um serviço de qualidade para os seus Clientes, levou uma vez mais, o Banco a obter resultados financeiros marcantes e a um grau de crescimento também assinalável. Os indicadores financeiros reportados nos Relatório e Contas que o Banco publica anualmente são uma amostra clara e factual do seu desempenho para contribuir para o desenvolvimento social e económico de Moçambique, assim como do, sistema financeiro nacional.

- **MAIOR GRUPO FINANCEIRO MOÇAMBICANO**

Com uma carteira que supera 1,2 milhões de Clientes, o Millennium bim assume, há vários anos, a liderança do sector bancário em Moçambique. A sua universalidade possibilita oferecer um integrado e vasto leque de produtos e serviços financeiros aos seus Clientes Particulares e Empresariais, respondendo assim às mais diversas expectativas e necessidades. Por outro lado, o Banco também se destaca por ter a mais larga capilaridade do mercado, contando com a maior rede de balcões do País bem como a mais ampla rede de canais alternativos, permitindo uma maior aproximação do Banco aos seus Clientes, os quais têm ao seu dispor múltiplas alternativas para gerirem as suas necessidades financeiras com a maior conveniência e comodidade.

Em 2013, o Millennium bim manteve a posição de liderança como o maior, o mais sólido e o mais rentável Grupo financeiro em Moçambique, com 157 balcões distribuídos por todo o país, sedimentando a sua posição como Banco com a maior penetração geográfica. Relativamente às instituições bancárias africanas de maior relevo, registou uma nova subida no ranking definido pela revista *African Business* da *IC Publication*, passando a ocupar a 62ª posição e mantendo-se como o único Banco moçambicano no *ranking* dos 100 maiores de África.

Ao nível da disponibilização de serviços através de canais alternativos, o Banco ampliou a capilaridade do seu parque de ATM (415) e POS (5.004) registando um crescimento face ao ano anterior de 8% e 23% respectivamente. Em 2013, manteve-se o crescimento no formato de banca convencional, mas a grande aposta foi feita na expansão através de canais alternativos.

O fortalecimento da sua liderança como Banco Universal foi sustentado em 2 pilares de actuação ao nível das iniciativas de negócio, nomeadamente: a implementação da estratégia de segmentação da carteira Clientes, que em 2013 ascendia a 1.2 milhões, bem como o lançamento de produtos e serviços inovadores de modo a responder às necessidades e expectativas dos Clientes.
No prosseguimento da sua estratégia de segmentação, o Banco vem consolidando a sua cobertura nacional da Rede *Prestige* através da abertura de novos Balcões dedicados, mantendo deste modo a liderança neste segmento que tem vindo a ganhar maior dinamismo e competitividade no mercado.

2.2. – RECONHECIMENTO

Os prémios, distinções e nomeações são um reconhecimento nacional e internacional dos resultados financeiros alcançados, do modelo de gestão praticado, da inovação da oferta de produtos e serviços e do esforço empreendido para continuar a ser a instituição financeira com maior solidez e dimensão no mercado moçambicano.

Em 2013, o Millennium bim, recebeu o maior número de distinções de sempre, incluindo entre eles o prémio de melhor Banco e melhor Grupo Financeiro em Moçambique, com destaque ainda para a atribuição, pela 7ªvez do prémio Banco do Ano em Moçambique, pela revista *The Banker* do *Financial Times*.

Os 13 prémios atribuídos em 2013, foram:

1. Banco do Ano em Moçambique atribuído pela revista *The Banker da Financial Times*;
2. Melhor Banco em Moçambique, distinguido pela *EmeaFinance;*
3. Melhor Banco em Moçambique, pela revista financeira *Global Finance;*
4. Melhor Banco em Moçambique, pela *Euromoney;*
5. Melhor Grupo Bancário em Moçambique pela revista financeira *World Finance;*
6. Banco do Ano em 2013 pela revista *InterContinental Finance;*
7. Melhor Banco local em trade finance pela revista Global *Trade Review;*
8. Marca de excelência *"Superbrand"*, pela Superbrands Moçambique e obteve o troféu internacional;
9. Liderança em Imagem e Qualidade atribuído pela *Global Trade Leaders*;
10. Prémio FIBA pela sua contribuição para a prática da modalidade do Minibasquete no âmbito do programa de responsabilidade social
11. *Diamond Arrow* na Categoria de Serviços de Investimento, pela PMR África;
12. *Gold Arrow* na Categoria de Banca de Negócios, pela PMR África;
13. *Silver Arrow* na Categoria de Banca de Retalho, pela PMR África.

Relatório de Sustentabilidade 2013

INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE

PRINCIPAIS INDICADORES

Capitulo 3 – INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE – PRINCIPAIS INDICADORES

A sustentabilidade é encarada pelo Millennium bim como uma componente estratégica para o seu crescimento, sendo uma prática constante da sua actividade diária, não se resumindo a projectos isolados e independentes.

Assumir comportamentos sustentáveis, implica por parte do Banco, inserir estruturalmente medidas que acompanham transversalmente a sua gestão diária. O relacionamento com os Clientes e a constante preocupação em servir cada vez melhor, a introdução no mercado de produtos inovadores, o relacionamento com as comunidades e o cumprimento das acções que se definiu como necessárias para o desenvolvimento social, as preocupações com as condições de trabalho e bem-estar dos Colaboradores e o envolvimento no melhoramento da política ambiental, são objectivos que devem ser trabalhados sempre em conjugação com os valores da ética e dos princípios da transparência.

3.1 – PERFIL DE ACTUAÇÃO

O Banco atingiu em 2013 o número de 2.329 Colaboradores, mantendo-se como o maior empregador do sistema financeiro moçambicano, com 157 balcões, servindo mais de 1.200 mil Clientes, assegurando um serviço de proximidade com balcões disponíveis de norte a sul do país, mas também de comodidade e disponibilidade através da oferta de serviços disponíveis pelos canais remotos que eliminam barreiras físicas e horárias.

A liderança de mercado do Millennium bim demonstra que este é merecedor da confiança que os seus Clientes depositam no seu trabalho, assumindo diariamente a responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento socioeconómico de Moçambique quer fomentando a poupança, quer apresentando soluções financeiras adequadas às famílias e às empresas, contribuindo para uma inclusão social crescente e para a sustentabilidade das comunidades onde está inserido.

O Millennium bim prosseguiu a sua política de acompanhamento continuado e permanente dos seus Colaboradores, desenvolvendo condições de trabalho compatíveis com as expectativas laborais, melhorando a sua condição pessoal e profissional. A valorização do capital Humano, é uma preocupação assumida pelo Banco, sendo que a formação e a saúde, são duas das áreas, onde tem sido feito um grande investimento: a formação dos quadros do Banco foi consubstanciada na concretização de 38.194 horas de formação, e na área da saúde foi feita uma revisão do Regulamento de Saúde e firmados novos acordos com prestadores de cuidados de saúde.

3.1.1 - SEGMENTAÇÃO DO NEGÓCIO

A actividade comercial seguiu com o modelo de segmentação do negócio entre Clientes *Mass-Market*, Clientes *Prestige* e Clientes *Corporate*, verificando-se em 2013, um esforço continuado, por parte do Millennium bim em abrir novos balcões *Mass Market* e *Prestige*, seguindo a linha de orientação das Autoridades de Supervisão em aumentar os níveis de bancarização da população e permitir um apoio efectivo e de proximidade ao tecido empresarial nacional.

- *Segmento Retalho*

Em 2013, o Banco deu continuidade ao seu plano de expansão e melhoramento da sua rede de Balcões, a mais vasta do sistema bancário moçambicano. Simultaneamente, o Banco aprofundou a massificação dos acessos remotos via *Mobile Banking*. Estes dois vectores de actuação enquadram-se no esforço contínuo do Banco para estar cada vez mais próximo dos seus Clientes, contribuindo assim de forma decisiva para a bancarização do País, processo no qual o Banco tem sido a principal referência há vários anos.

A contínua aposta nas melhorias de eficiência e qualidade de atendimento aos Clientes levaram o Banco a reorganizar a sua estrutura comercial, com a criação da região de Coordenação Centro Interior, sedeada em Tete, Província que tem registado níveis de desenvolvimento socioeconómicos particularmente acentuados.

- *Segmento Prestige*

Lançado em 2012, o segmento *Prestige* (Particulares *Affluent* e Empresas) continuou em 2013 a sua expansão com a abertura de mais 5 balcões, elevando para 21 o total de espaços de atendimento personalizado que distingue o segmento, com um *design* e estética distintivos, para o conforto e conveniência do Cliente *Prestige*.

Na rede *Prestige* é privilegiado não só o serviço personalizado com a existência de Gestores de Clientes dedicados, mas também um conjunto de vantagens que incluem cartões de débito e de crédito, oferta de seguros, acesso à plataforma de internet banking, soluçao de mobile banking, entre outros. Destaca-se, em 2013, o Cartão de Crédito VISA *Prestige* GOLD, que oferece benefícios exclusivos para os Clientes da Rede.

- *Corporate ou Banca de Investimento*

A área do *Corporate* ou Banca de Investimento assenta na base de uma relação comercial que se quer estreitada com as empresas de modo a assegurar uma ligação de parceria mais forte, disponibilizando-lhes, para tal, uma oferta global de produtos e serviços e o acompanhamento dos seus negócios por equipas do corporate.

Por forma a adequar a actuação da Rede *Corporate* à evolução do seu negócio, procedeu-se, em 2013, à remodelação dos processos operacionais de suporte às vendas, com o objectivo de potenciar a actividade dos seus gestores de Clientes, bem como aumentar a eficiência operativa dos serviços de *back office*. A Rede alcançou assim, ganhos de eficácia na sua acção comercial, reforçando de forma significativa a sua proximidade aos Clientes com necessidades mais sofisticadas.

Ao nível da oferta, o Banco reforçou as estruturas dedicadas à Banca de Investimento e ao *Trade Finance*, proporcionando um apoio mais robusto ao crescimento das empresas de grande dimensão, num momento em que a economia regista níveis de crescimento significativos.

Para os seus Clientes *Corporate*, o Banco também presta assessoria e serviços de Banca de Investimento, tanto no âmbito de processos de desenvolvimento estratégico e de análise de risco, como no apoio especializado a promotores de projectos de investimentos, operações de *Project-Finance* e no mercado primário de capitais.

3.2 – COMPROMISSO COM AS PARTES INTERESSADAS

O Millennium bim, mantem um dialogo aberto com Colaboradores, Accionistas, Clientes, Fornecedores e Sociedade Civil, através de variados e adequados canais de comunicação, com o propósito de compreender e integrar as suas expectativas.

Proporcionar um diálogo eficaz com os principais *Stakeholders* torna-se fundamental para a criação de valor, constituindo uma prioridade na implementação da sustentabilidade do Banco.

3.2.1 - ACCIONISTAS E INVESTIDORES

Na relação com os seus Accionistas, o Millennium bim assegura um diálogo que se pretende constante e a prestação de informação que inclui a divulgação dos resultados do Banco, a preparação e divulgação de informação relativa a acontecimentos diversos (factos relevantes e comunicados), como sejam alienações, aquisições, planos de investimento, alterações patrimoniais ou de participações.

3.2.2 - FORNECEDORES

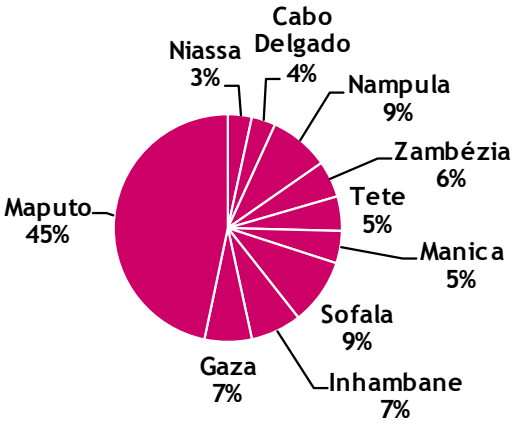
Durante 2013 o Millennium bim continuou a priorizar a escolha de empresas de direito moçambicano para o fornecimento dos bens e serviços de que necessita para o desenvolvimento da sua actividade, recorrendo somente a empresas de direito estrangeiro quando as soluções internas não são ainda sustentadas ou não existem. A escolha dos fornecedores tem sempre como prioridade a certeza de que todos eles são cumpridores das normas impostas pelo Governo Moçambicano interna e externamente e dos vários compromissos sociais ao nível fiscal e da segurança social.

3.2.3 - CLIENTES

Tendo como princípio base, a preocupação de satisfazer o Cliente, indo de encontro às suas necessidades e expectativas, garantindo um relacionamento aberto e de confiança, o Millennium bim continua a apostar num atendimento personalizado, assente na qualidade dos serviços prestados, orientando-se pelos princípios estratégicos da flexibilidade, profissionalismo e selectividade nas oportunidades de negócio.

A estratégia comercial que está na base da relação entre o Millennium bim e os seus Clientes, passa essencialmente por conhecer as necessidades e expectativas de quem procura os serviços do Banco. É determinante manter uma ligação baseada na cumplicidade, onde a auscultação e comunicação, são os mecanismos usados para responder positivamente e de uma forma personalizada aos ensejos dos Clientes.

1.216 Milhares De Clientes - Distribuição Por Província



3.2.3.1 - GESTÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Conhecer e acompanhar a evolução de percepção dos Clientes tem-se revelado essencial para compreender e antecipar as suas necessidades, programando e ajustando proactivamente os serviços disponibilizados pelo Millennium bim.

Entre as práticas utilizadas para a avaliação e monitorização da satisfação dos Clientes, o Millennium bim, através da sua Direcção de Qualidade, realiza estudos de mercado aos diferentes segmentos, bem como inquéritos específicos, designadamente, através de entrevistas presenciais ou telefónicas. São ainda, realizadas visitas mistério aos balcões, as quais permitem conhecer e avaliar a qualidade do serviço prestado aos Clientes.

Após a realização dos estudos de mercado, entrevistas e visitas mistério, os resultados são partilhados e objecto de análise com a Área Comercial, através de reuniões periódicas com os Responsáveis de Balcão e em sessões de formação com as próprias equipas dos balcões.

3.2.3.2 - COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

O Millennium bim comunica a sua oferta de produtos e serviços, através de uma comunicação cuidada e adequada a cada um dos públicos a que se dirige.

Nos vários canais utilizados para a transmissão de informação, a comunicação é feita, tendo sempre como objectivo o compromisso de fortalecer a relação que o Banco tem com cada um dos seus Clientes. A utilização de uma abordagem assertiva e contínua, utilizando mensagens claras, objectivas e precisas, tem sido essencial para se estabelecer uma relação baseada na confiança mútua, uma vez que a informação que é passada sobre a orientação do negócio e as vantagens que o Banco oferece na subscrição de determinado produto ou serviço, respeita integralmente todos os requisitos legais e normativos.

3.2.3.3 - PRODUTOS E SERVIÇOS

Ciente, de que os Clientes esperam encontrar um atendimento eficaz, resultado da relação de confiança e transparência estabelecida com o seu Banco, o Millennium bim tem apostado na excelência da oferta de produtos e serviços, orientada para proporcionar a todos aqueles que o procuram, uma resposta adequada às suas expectativas, suportada num conhecimento profundo e global das suas necessidades. É ainda, fundamental a confidencialidade e a protecção de toda a informação para que entre Cliente e Banco se estabeleça uma relação baseada na confiança mútua.

São vários os produtos e serviços financeiramente sustentáveis que o Banco disponibiliza, que reflectem a sua preocupação em criar várias opções que vão de encontro às necessidades dos Clientes, através de um tratamento diferenciado de acordo com a capacidade financeira dos mesmos, promovendo a sua integração social e uma maior acessibilidade ao Banco.

A sustentabilidade está também presente diariamente no negócio do Banco, através da promoção da inclusão financeira apoiada no programa de bancarização da população moçambicana, levando os serviços financeiros a todo o país, desde as zonas urbanas até às zonas rurais, incentivando o desenvolvimento regional de zonas favorecidas.

A nível organizacional, procedeu-se em 2013 à descentralização das Direcções Comerciais, com ganhos de eficiência imediatos permitindo uma maior proximidade com os Clientes. Verificou-se também a reestruturação das áreas de operações e de tecnologia com a adequação de processos e estruturas, com impactos positivos na optimização de custos e eficácia na implementação das estratégias definidas pelo Banco.

Numa perspectiva de compromisso pela melhoria de serviços e como resposta à crescente exigência dos Clientes, o Millennium bim tem privilegiado a inovação e variedade de canais alternativos disponíveis, introduzindo melhorias nas funcionalidades e na oferta de produtos e serviços de banca electrónica através de novos modelos bem como através de desenvolvimentos informáticos, optimizando os processos de gestão e eficiência dos meios de pagamento postos à disponibilidade dos Clientes. A banca electrónica garante a desejada abrangência nacional permitindo uma maior acessibilidade para os Clientes.

A ACESSIBILIDADE DO BANCO

A rede de balcões continua a ser o principal canal e aquele que a maior parte dos Clientes privilegia. Em 2013, com a abertura de 6 novos balcões, o Millennium bim colocou ao dispor dos seus Clientes um total de 157 balcões, que de norte a sul do país tem vindo a diversificar os horários de atendimento, tentando assegurar a satisfação das necessidades de acessibilidade dos Clientes. No entanto, quem procura os serviços do Banco, tem ao seu dispor, outros canais que lhe dão acesso directo a vários serviços bancários, os quais permitem ao Cliente gerir o seu património financeiro com rapidez, comodidade e segurança, sem a necessidade de se deslocar aos balcões.

- ### CENTROS DE CONTACTO

O Millennium bim tem ao dispor dos seus Clientes, um centro tecnologicamente equipado, onde um grupo de Colaboradores altamente qualificados servem como intermediários para levar os pedidos dos Clientes para dentro do Banco, os quais são de imediato resolvidos ou caso se justifique o problema é devidamente encaminhado,

Centro de Apoio ao Cliente – CAC - O Centro de apoio ao Cliente, foi criado com o objectivo de fazer passar para o interior da instituição as questões colocadas pelo Cliente quer seja com um propósito operacional ou de reclamação. Este é um serviço que trabalha directamente para a resolução em tempo útil de todas as solicitações, preocupações e sugestões que o Cliente faz chegar ao Banco.

O estudo das questões levadas ao CAC, funciona como um guião para um processo de melhoria e aperfeiçoamento contínuos no Banco. É feita uma análise dos temas tratados, a reincidência dos mesmos e a metodologia adoptada para a sua solução, sendo que com este controlo de qualidade se pretende reforçar a excelência no atendimento, com a eficiência e profissionalismo, que os Clientes esperam do Banco.

Linha Millennium bim - O Millennium tem ao dispor dos seus Clientes um serviço que lhes permite solucionar os seus assuntos bancários, através de um simples telefonema.

A linha Millennium bim é um balcão específico, vocacionado à prestação de serviços aos Clientes particulares e comerciantes pela via telefónica e que tem como função oferecer um serviço financeiro que consiste na cedência de informações e na realização de diversas operações aos particulares e assistência técnica aos comerciantes. Este serviço funciona também como elo de ligação entre os Clientes e as diversas unidades orgânicas do Banco, contribuindo assim para o alcance, em tempo útil, das pretensões dos intervenientes, em horário laboral alargado e diferenciado.

A Linha Millennium bim constitui, deste modo, uma oferta de acesso complementar e alternativo aos balcões, permitindo que os Clientes contactem o Banco a qualquer hora e em qualquer lugar no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

- ## CANAIS ALTERNATIVOS

O Millennium bim oferece ainda um vasto leque de canais alternativos com vista a reforçar a conveniência e disponibilidade no acesso ao Banco, constitui uma oferta complementar aos balcões e permite que os Clientes a qualquer hora e em qualquer lugar possam ter acesso ao seu Banco 24 horas por dia, 365 dias ao ano, para qualquer assunto, seja no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

Internet Banking (Millnet) – Em 2013, foi lançado um novo website e uma plataforma de *Internet Banking* com o objectivo de acompanhar as exigências e as necessidades dos Clientes. Um *site*, que se apresenta mais interactivo, fácil de usar, acessível, mais informativo e seguro, com duas versões especializadas, uma vocacionada para Clientes particulares e outra mais dirigida para as necessidades dos Clientes empresa. O novo *site* apresenta uma nova imagem, novas funcionalidades, novos processos de autenticação das transacções, não exige certificado digital, assegurando total disponibilidade e acessibilidade a qualquer equipamento com acesso a *internet*. Através do acesso ao www.millenniumbim.co.mz, o Cliente pode proceder a uma variedade de operações financeiras, a qualquer hora do dia, durante 365 dias por ano.

Millennium IZI - Constitui mais uma plataforma do serviço *Mobile Banking*. É uma solução interactiva, fácil e acessível aos Clientes, que permite efectuar todas as operações de uma ATM à excepção de levantamentos em numerário. Baseado em menus de simples utilização e que não exige instalação de aplicativos no telemóvel nem de acesso à Internet. Este serviço surge como forma de massificar a utilização do canal *Mobile* por parte da generalidade da população, compatível com todos os tipos de telemóveis, sem acesso à Internet e sem necessidade de memorização dos textos no uso do SMS puro. O Millennium IZI, fornecido através da plataforma USSD das operadoras móveis de Moçambique, pode ser utilizado após o registo do número no Banco, digitando *181# e introduzindo um PIN secreto. A adesão ao Millennium IZI foi imediata, sendo que em 6 meses, o banco aumentou em 5 vezes o volume de transacções bancárias mensais, que passaram de 600 mil para 3 milhões.

ATM – O Millennium bim possui uma rede própria de ATMs, a maior em número e presença geográfica do país. Durante 2013 o Banco procedeu ao reforço do seu parque de ATM. Com mais 30 unidades, correspondente a um acréscimo de 8% do parque, face ao ano anterior, o Millennium bim aumentou a disponibilidade e capacidade deste canal transaccional, elevando o número de transacções para 82 milhões, 10% acima do registado no ano transacto. Assim, as 415 ATM distribuídas pelo país, garantem um equipamento com as mais recentes tecnologias em termos de segurança, oferecendo um serviço com padrões de qualidade

elevados e em ambiente mais seguros. Este canal permite ao Cliente ter acesso às suas contas 24 horas por dia e realizar um vasto leque de transacções bancárias.

POS – O Millennium bim dá um contributo, também fundamental, para modernização e segurança dos meios de pagamento do país, através do parque de POS disponível em todo o país, permitindo aos seus Clientes privilegiar deste acessível e conveniente meio de pagamento automático. Este ano, foi concluído com êxito, o desenvolvimento duma nova solução de POS, diversificando os equipamentos utilizados, permitindo optimizar a gestão e eficiência deste meio de pagamento electrónico. A contínua dinamização deste canal bancário reflectiu-se no crescimento do número de unidades distribuídas pelo país, tendo ascendido a um total de 5.004, o que corresponde a um aumento de 23% face ao período homólogo.

CANAIS REMOTOS E SELF - *BANKING*

Cobertura	*Internet*	*Call Center*	*Mobile banking*	POS
Zona Norte	6.643	23.741	78.600	464
Zona Centro	19.679	76.608	158.510	781
Zona Sul	51.121	126.621	394.649	3.759
	77.443	226.970	631.759	5.004

PRODUTOS INOVADORES EM 2013

Das inovações apresentadas em 2013, destacam-se os seguintes produtos e serviços:

- CREDELEC - O Millennium bim foi pioneiro na disponibilização do serviço de compra de recargas CREDELEC (energia eléctrica pré-paga), numa parceria estabelecida com a Electricidade de Moçambique (EDM), onde os seus Clientes, passaram a poder adquirir electricidade através dos canais bancários, telemóvel e ATM, sem custos adicionais e sem ter de se deslocarem aos serviços da EDM. A introdução desta facilidade, veio revolucionar a forma como as pessoas adquirem a electricidade, proporcionando uma situação de comodidade e rapidez.

- Solução Emigrante – uma oferta pioneira em Moçambique, dedicada aos milhares de moçambicanos que constituem a diáspora nacional. Este produto inclui, entre outros, um plano de protecção aos familiares do trabalhador enquanto presta serviço no estrangeiro.

- Depósito Tesouraria Mais - Com taxas de juro atractivas, este depósito é destinado a Clientes Empresas, Retalho e Corporate. Para além das taxas de juro atractivas, este produto caracteriza-se pela total liquidez após decorridos os primeiros 45 dias da sua constituição.

- Cartão de Crédito Visa Prestige Gold – O lançamento de um cartão de crédito *Prestige* com uma imagem distinta, veio completar a gama de produtos disponibilizados aos Clientes do respectivo segmento. Em termos

de cartões emitidos, o Millennium bim continua a ser a referência no mercado com a circulação a atingir 1.07 milhões de cartões.

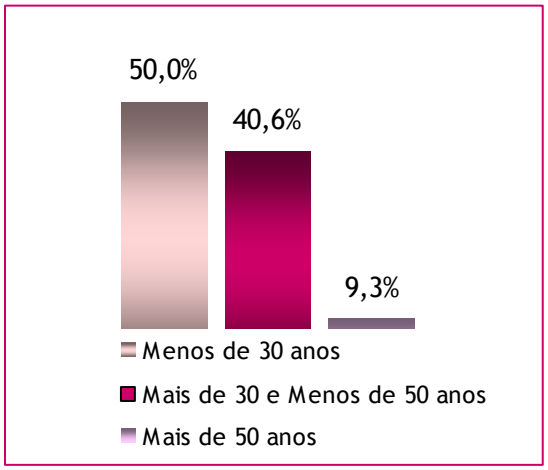
Ainda, para o segmento Clientes Empresas, o Banco introduziu, em parceria com o Instituto Nacional da Segurança Social, o pagamento das contribuições mensais via canais Bancários, possibilitando assim uma maior eficiência das Empresas, no cumprimento das suas obrigações fiscais ligadas aos seus trabalhadores.

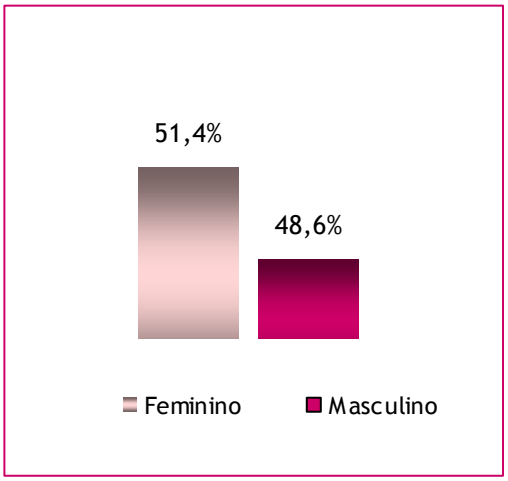
3.2.4 - COLABORADORES

Os Colaboradores do Millennium bim são uma das grandes apostas estratégicas do Banco. O investimento no seu bem-estar, formação e desenvolvimento de carreira garantem que o mais alto nível de serviço seja prestado aos seus Clientes e sociedade em geral. Os Colaboradores do Millennium bim são reconhecidos pela Instituição como sendo os verdadeiros embaixadores da marca, é a eles que se deve os índices de qualidade do serviço prestado ao Cliente.

Reconhecidos pela Instituição como sendo os verdadeiros embaixadores da marca, e sendo a eles que se deve os índices de qualidade do serviço prestado ao Cliente, o Banco prosseguiu a sua política de acompanhamento continuado e permanente dos seus Colaboradores, procurando optimizar o desenvolvimento e a valorização pessoal e profissional de cada um.

Número de Colaboradores - Distribuição etária e por género (%)





3.2.4.1 - VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL E GESTÃO DE CARREIRAS

COMUNICAÇÃO INTERNA

Partilhar o conhecimento dentro do Banco, para que o Colaborador sinta a importância do seu posicionamento e comprometimento para com o alcance dos objectivos estabelecidos, é um princípio que está subjacente a toda a comunicação internamente. Neste sentido, a comunicação interna do Millennium bim procura informar, atrair, e

envolver todos os Colaboradores, criando condições para que a partilha se traduza em decisões que adicionem valor, criando uma verdadeira cultura de empresa e de grupo.

Suportada por canais de características e periodicidade distintas, a comunicação interna definiu prioridades e objectivos para cada um dos meios utilizados, onde se destacam:

PORTAL INTERNO

Acessível a todos os Colaboradores do Banco, o portal interno é actualizado diariamente e funciona como o principal meio de comunicação transversal a todas as áreas. Na consulta ao portal, os seus utilizadores são informados sobre os aspectos mais relevantes da Instituição. É o meio privilegiado para dar a conhecer e divulgar as diferentes áreas de actuação do Banco, e onde são abordados temas de natureza institucional, destacando-se a forte componente de partilha de conhecimento, divulgação e disponibilização de dados e instrumentos de apoio dirigidos à actividade comercial (produtos, objectivos de negócio, simuladores, Clientes, biblioteca, aplicações de front-office e back-office, etc).

É também neste portal que se pode consultar, as normas e procedimentos que regem o funcionamento do Banco, a informação necessária sobre os direitos e deveres dos Colaboradores, as oportunidades de formação e progressão na carreira, a tabela salarial, entre outros documentos, que permitem que todos tenham o mesmo acesso à informação.

ABOUT US

News letter electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores das operações do Grupo Millennium que sintetiza os principais acontecimentos que aconteceram nos diversos países.

REUNIÃO DE OBJECTIVOS

O Millennium bim realiza anualmente a reunião de objectivos, com a participação de quadros directivos e cargos de chefia, onde é feita uma avaliação dos resultados obtidos no ano transacto e onde se planifica, e se definem os objectivos a alcançar no ano que está a iniciar. Esta é uma forma privilegiada, de em primeira mão, divulgar informação relacionada com os objectivos estratégicos definidos pelo Banco, novos projectos ou alterações fundamentais a implementar.

DIÁLOGO SOCIAL

O Banco privilegia o diálogo e a concertação laboral como formas de proceder à regulação das condições de trabalho, à composição dos interesses dos Colaboradores com os interesses da Instituição e à definição e divulgação interna de parâmetros adequados e equitativos de gestão de pessoas. Para além do próprio Banco, foram protagonistas do diálogo e da concertação social, os Sindicatos que representando os trabalhadores bancários, são parte outorgante do acordo colectivo de trabalho em vigor.

O diálogo com o Sindicato dos Trabalhadores foi mantido de forma regular, onde foram debatidos temas ligados à gestão, obrigação e direitos, assim como expectativas e condições de trabalho dos Colaboradores do Banco.

INOVAÇÃO - PROGRAMA INTERNO DE GERAÇÃO DE IDEIAS

Com o intuito de estimular a inclusão dos Colaboradores na gestão da empresa através de ideias inovadoras, foi lançado em 2013, o programa de sugestões "Ideias que Contam" que representa mais uma oportunidade dos Colaboradores apresentarem e verem reconhecidas Ideias com um impacto positivo na conta de exploração e/ou na qualidade de serviço.

Tendo registado uma elevada participação, o "Ideias que Contam" tem contribuído para estimular a geração de Ideias e envolver progressivamente os Colaboradores na contínua melhoria dos processos e serviço do Millennium bim e Millennium Seguros.

Reconhecendo, nos Colaboradores um saber aprofundado sobre a funcionalidade dos serviços existentes no Banco, estes foram convidados a apresentar ideias de valor que contribuam para o melhoramento da organização dos processos internos, aumentando consequentemente o valor da oferta de produtos e serviços a Clientes.

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Com o objectivo de conhecer as expectativas, aspirações, desagrados e sugestões para melhorar serviços, é realizado anualmente um inquérito à satisfação e motivação dos Colaboradores, o qual serve como um instrumento imprescindível para suportar um diálogo eficaz entre todos.

Os inquéritos realizados internamente funcionam como um instrumento de comunicação fundamental para aferir níveis de satisfação global, relacionamento com a hierarquia, níveis de motivação e de conhecer opiniões concretas sobre medidas a desenvolver pela Instituição. Com base nos resultados destes inquéritos foi possível identificar aspectos de melhoria na qualidade dos serviços prestados aos Clientes Internos e Externos, bem como definir acções para a satisfação e motivação dos Colaboradores.

Realizado a todos os Colaboradores do Millennium bim, com uma taxa de participação de 88%, o Inquérito anual à Satisfação e Motivação dos Colaboradores, permite conhecer os níveis de satisfação e motivação de cada um, assim como identificar os principais desafios na Gestão das Pessoas.

Ainda, e pelo segundo ano consecutivo, os Colaboradores tiveram a oportunidade de contribuírem para a melhoria dos serviços prestados pelas diferentes áreas do Banco, através da resposta ao Inquérito à Satisfação dos Clientes Internos. À semelhança do ano anterior, este inquérito voltou a registar uma elevada taxa de participação (87%), o que reflecte o envolvimento e o interesse de todos no presente e futuro do Banco.

Em 2013, e prosseguindo uma prática já consolidada, voltou a realizar-se o Inquérito à Informática e Tecnologia (IT), tendo por objectivo a identificação das principais oportunidades de melhoria do serviço prestado por estas Áreas.

POLÍTICA SALARIAL

- Retribuição fixa

O Millennium bim proporciona aos seus Colaboradores uma prática salarial atractiva, e adequada à competitividade. A política retributiva do Banco respeita as regras legais estabelecidas e tem vindo a procurar maior justiça e equidade interna e externa, mantendo-se atenta às remunerações praticadas pelo mercado. As tabelas salariais podem ser consultadas na intranet e têm como base o Acordo Colectivo de Trabalho. O salário pago pelo Millennium bim é largamente superior ao mínimo estabelecido pela lei moçambicana, tendo, também em consideração a equidade do género, fundamentada na igualdade de oportunidades.

- Retribuição variável

Com o objectivo de premiar o desempenho e contributo individual de cada Colaborador para os resultados anuais do Banco, o Millennium bim reforçou a sua política de atribuição de remuneração variável. Assim, face aos resultados obtidos no exercício de 2012, fruto de um crescimento sustentado, e tendo por base as notas de avaliação referentes ao mesmo ano, ocorreu em Junho de 2013, o processo Distribuição de Resultados, que abrangeu 2.023 Colaboradores.

RECRUTAMENTO

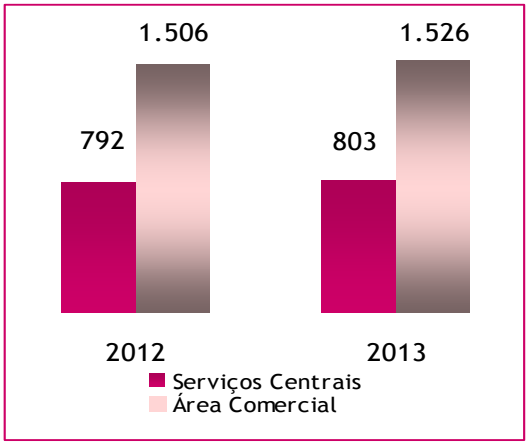
Uma política de recrutamento equilibrada e atenta, que procure satisfazer a necessidade de reforço e renovação, é uma prioridade para o Millennium bim, na qual é privilegiada a perspectiva de longo prazo da organização.

A evolução do quadro de Colaboradores e respectivos indicadores de recrutamento é baseada na convicção de que o sucesso profissional depende principalmente de uma boa adequação entre o potencial de cada indivíduo e os requisitos específicos da posição que ocupa.

O Millennium bim continuou a reforçar o seu quadro de Colaboradores, procurando, deste modo, responder ao contínuo crescimento do Banco, bem como colmatar as saídas de Colaboradores pelos mais diversos motivos. Concretizaram-se 192 novas admissões, sendo o número de Colaboradores no final do ano de 2.329.

A 31 de Dezembro de 2013, a distribuição dos Colaboradores entre Redes e Serviços Centrais era de aproximadamente 62% e 38%, respectivamente.

NÚMERO DE COLABORADORES POR ÁREA DE ACTIVIDADE



GESTÃO DE TALENTOS

Em 2013 prosseguiram os contactos com Universidades e Institutos Superiores visando a cooperação necessária à atracção de novos talentos, quer para integrar directamente os quadros do Banco, quer para integrar a autorizada "Bolsa de Estagiários" que permitirá, no futuro, uma contratação mais célere de Colaboradores com características distintivas.

O Millennium bim desenvolveu e implementou um projecto diferenciado e inovador no sector, designado por "Projecto MilleTalento" que visa por um lado, atrair e reter jovens recém-licenciados ou recentemente integrados nos quadros da empresa, investindo na sua formação e integração nas diversas áreas ajudando a construir uma carreira atractiva e promissora e, por outro lado, dotar o Banco de uma equipa altamente motivada e empreendedora, que contribua para a alavancagem do potencial da instituição.

O lançamento do projecto MilleTalento, composto por vários programas distintos (*People Grow*, *Growing People*, Academia IT) visa fundamentalmente a identificação e desenvolvimento, através de iniciativas diferenciadas ao longo de um período de 2 anos, de quadros de qualidade distintiva que possam vir a marcar a diferença em funções estratégicas ou de maior valor acrescentado.

MOBILIDADE INTERNA

A mobilidade é encarada como uma oportunidade de desenvolvimento profissional dos Colaboradores e de valorização das suas competências, é uma possibilidade de conhecer e contactar com diferentes realidades do Banco. O processo de mobilidade interna decorre preferencialmente via Bolsa de Oportunidades, onde se procura compatibilizar as necessidades de recrutamento das áreas, com as competências, área de formação e apetências dos Colaboradores.

Antiguidade no Banco				
Escalão de Antiguidade	Mulheres	Homens	Total	% sobre efectivo
Até 1 ano	98	84	182	7,81%
De 1 a 5 anos	601	534	1135	48,73%
De 6 a 10 anos	131	93	224	9,62%
De 11 a 15 anos	104	122	226	9,70%
Mais de 15 anos	264	298	562	24,13%
Total	1198	1131	2329	

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

O Millennium bim dispõe de um regulamento de carreiras profissionais e critérios de progressão que define o sistema de promoção que tem por base o mérito do Colaborador.

Tendo como base os resultados realizados aquando da avaliação anual feita a todos os Colaboradores, ocorreram 776 promoções, sendo que 95% por mérito, consequência dos bons resultados obtidos com o notável desempenho das suas funções.

Promoções		
Tipo	Nº de Colaboradores	% sobre o efectivo
Mérito	736	31,60%
Antiguidade	40	1,72%
Total	776	33,30%

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O modelo de avaliação individual de desempenho, é um instrumento de total importância no modelo integrado de gestão dos recursos humanos, uma vez que assente num processo de aconselhamento e orientação para o desenvolvimento das competências, cria oportunidades de diálogo entre as hierarquias e os seus Colaboradores, permitindo aprofundar uma cultura de responsabilização pessoal pelo desenvolvimento das respectivas carreiras.

Permite, ainda assinalar eventuais áreas críticas que afectam o grau de satisfação dos Colaboradores, e identificar a implementação de acções que visem a sua correcção e o consequente aumento dos índices de motivação.

Foram avaliados 2327 Colaboradores de um universo de 2357, tendo, deste modo, obtido uma taxa de participação no processo de avaliação de 98,9%, onde se verificou uma avaliação média global de 64,7%. Foram registadas 28 discordâncias, as quais foram individualmente analisadas e ponderadas.

RECONHECIMENTO DA EXCELÊNCIA

Em 2013, foram atribuídos 5 Prémios de Excelência a Colaboradores que, pelo seu excepcional desempenho profissional e capacidade de trabalho, atingiram um nível de verdadeira excelência.

FORMAÇÃO

Prosseguindo em 2013, a aposta na contínua capacitação dos Colaboradores, com o objectivo de incrementar os níveis de qualidade de serviço maximizando a eficiência no atendimento aos Clientes, foram ministradas 38.194 horas de formação a 1.709 Colaboradores, nas três plataformas disponíveis (presencial, à distância e eLearning), sendo que a formação presencial com um total de 31.222 horas, foi a plataforma com maior impacto.

O Banco oferece um programa de formação que pretende enquadrar os Colaboradores nas suas áreas de desempenho, de modo a facilitar o desenvolvimento das actividades diárias gerando, uma maior motivação por parte de todos os envolvidos para enfrentar os novos desafios com que são confrontados diariamente. A aquisição de novas competências e o enriquecimento profissional dos Colaboradores, reflecte o empenho do Banco na valorização dos seus Quadros.

No conjunto das tipologias de programas de formação adoptadas (Inicial, Básica e Especializada) foi mantido um especial enfoque nas vertentes de formação Inicial e Básica, com 19.872h e 13.643h respectivamente.

- Formação Inicial – ministrada a todos os novos Colaboradores recém-admitidos, esta formação procura dar o devido enquadramento das principais actividades do Banco e da Seguradora. É o momento privilegiado para se apresentar a cultura organizacional, assim como as principais áreas do Banco e actividades por elas desenvolvidas, sendo dado particular enfoque à deontologia bancária. Os módulos de formação são ministrados por Colaboradores mais experientes, os quais servem de exemplo quanto à importância da postura profissional no local de trabalho.

- Formação Básica – Foram abrangidos 1.488 Colaboradores, que tiveram a oportunidade de desenvolver competências individuais e colectivas, tendo como objectivo adquirir conhecimentos genéricos mas também melhorar os seus conhecimentos técnicos que facilitam o desempenho da sua actividade diária. Os temas abordados neste tipo de formação cobrem um leque de conhecimentos e competências diversos sobre temas que vão desde a iniciação a ferramentas de trabalho (ex. Excell, Word, Inglês), à actividade desenvolvida nas redes comerciais (ex. dinamização de vendas, qualidade de atendimento), até temas de saúde (palestras sobre HIV, Cancro).

- Formação Especializada – Pela sua especificidade e especialidade, estas formações servem para dotar os Colaboradores com as competências adequadas às áreas onde desenvolvem a sua actividade, procurando aprofundar temas técnicos e específicos. Foram 107 Colaboradores, que tiveram formação em novos conhecimentos técnicos, em áreas tão diversas como Excell, Access avançados, formações IT, Direito Fiscal, Grafologia, Avaliação económica de empresas, entre outras especificações abordadas nestas formações.

3.2.4.2 - BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES

BENEFÍCIOS SOCIAIS

Para o Millennium bim a defesa do princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar dos seus Colaboradores, é um valor determinante na sua cultura organizacional. Deste modo, o Banco dispõe de um conjunto de regalias sociais que permitem ao Colaborador sentir-se integrado e reconhecido dentro da instituição, contribuindo, deste modo, para a existência de uma equipa sólida.

Entre os vários benefícios sociais, destacam-se:

SAÚDE

Todos os Colaboradores, respectivos cônjuges e filhos dependentes, estão abrangidos por um plano de saúde, que permite o acesso à prestação de serviços de saúde tanto no país como no estrangeiro. É de salientar que estas regalias se mantêm com a passagem do Colaborador à situação de reforma.

- Planos de Saúde – Em 2013, para além da revisão do Regulamento de Saúde, foram ainda firmados acordos, quer com novos prestadores de cuidados de saúde (Maputo, Beira e Tete), quer com unidades hospitalares do Serviço Nacional de Saúde.

- Gabinete médico – localizado na Sede, em Maputo, garante o exercício de consultas de medicina geral e algumas especialidades. Assegura igualmente, cuidados básicos de saúde, entre os quais se destacam: curativos, aplicação de injecções, avaliação de tensão arterial, recolha de produtos para análises, visita aos colaboradores hospitalizados e em convalescença. A prestação destes cuidados de saúde são gratuitos para os Colaboradores e respectivas famílias.

  Ainda com o objectivo de alertar para a prevenção de várias patologias, o Gabinete médico realiza palestras direccionadas exclusivamente aos Colaboradores do Banco.

- Gabinete de HIV - espaço dedicado à prevenção e ao acompanhamento da patologia. O enfoque é essencialmente a formação, prevenção e disseminação/divulgação de informação sobre a pandemia da doença e de outras doenças de transmissão sexual (DTS).

  O Banco suporta em 100% as despesas com anti-retrovirais, exames de CD4 e carga viral aos Colaboradores que estejam infectados por essa doença e comparticipa em 75% em todos os medicamentos e suplementos alimentares.

  Os Colaboradores infectados têm os mesmos direitos, benefícios e oportunidades que os demais e deverão fazer as suas consultas de rotina normal como os portadores de qualquer outra doença prolongada ou crónicas. Para o Millennium bim, o estado de seropositividade não será causa de rescisão de contrato. Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para a saúde dos colegas. Por outro lado, qualquer acto ou manifestação de discriminação por parte de colegas pode ser passível de processo disciplinar.

- Gabinete de apoio social - destinado ao aconselhamento de Colaboradores com graves carências sociais, este Gabinete presta apoio psicológico e jurídico sempre que são detectadas situações em que é necessário intervir.

Seguro de Acidentes de Trabalho

Uma apólice de acidentes de trabalho que garante toda a assistência médica necessária em caso de acidente de trabalho é um benefício para todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium Seguros, no exercício das suas funções cessando imediatamente após rescisão contratual.

Credito a Colaboradores

Os Colaboradores têm acesso a crédito com taxas bonificadas para empréstimos à habitação e fins sociais, o que tem permitido promover o seu bem-estar social e melhorar padrões de qualidade de vida. O crédito é concedido respeitando os princípios de análise de risco de crédito instituídos nas normas do Banco.

Taxas de Crédito			
	Clientes	Colaboradores	Bonificação
Fins Sociais	21,50%	8,25%	13,25%
Habitação	20,00%	7,50%	12,50%

Plano de Seguros

Em 2013, todos os Colaboradores passaram a ter um seguro de funeral com cobertura no valor de 10.000,00Mt, assim como um desconto de 10%, em todos os contractos seguro efectuados na Millennium seguros, para Colaboradores no activo.

3.3 - RIGOR E TRANSPARÊNCIA

3.3.1 - ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

A opinião positiva que o Cliente tem do seu Banco, é a resposta ao tratamento qualificado e à qualidade dos produtos e serviços que lhe são oferecidos, os quais dependem da funcionalidade interna das leis e normativas pelas quais a Instituição se rege.

O Millennium bim tem instituído um conjunto de códigos e princípios internos, que considera essenciais para o desenvolvimento da sua actividade. Através do Código Deontológico, do Regulamento Interno do Banco, do Manual de *Compliance*, entre outros, o Banco define as regras e os princípios que o leva a implementar uma política de rigor e transparência, para o regular funcionamento da instituição.

No plano interno, e porque o cumprimento das normas depende de cada Colaborador, o banco fomenta uma cultura de responsabilidade suportada em mecanismos de divulgação de informação, formação e monitorização, que garanta o estrito cumprimento das regras de conduta definidas no seu desempenho profissional.

3.3.2 - QUALIDADE NO SERVIÇO

A qualidade constitui um factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuam. O Millennium bim pauta a sua actuação por uma política assente na qualidade do serviço como factor determinante para sustentar vantagens a longo prazo.

A qualidade do serviço é assegurada pela implementação contínua de iniciativas que contribuem para um maior rigor e controlo da execução. A realização de inquéritos, entrevistas e a figura do Cliente Mistério, são algumas das medidas tomadas, para conhecer a opinião de quem é consumidor dos serviços Millennium bim, e deste modo garantir que os processos operativos e de negócio funcionam com eficiência, mas sempre possíveis de serem melhorados, procurando incessantemente uma melhoria contínua no serviço prestado ao Cliente.

3.3.3 - *COMPLIANCE OFFICE*

O *Compliance* Office tem por missão assegurar que os órgãos de gestão, as estruturas funcionais e todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium Seguros cumpram a legislação, regras e normativos (internos e externos) que pautam a actividade do Banco e a associada, de forma a evitar o risco de as instituições incorrerem em sanções de carácter legal ou regulamentar e em prejuízos financeiros ou de ordem reputacional, decorrente do incumprimento das leis, códigos de conduta e regras de "boas práticas" negociais e deveres a que se encontram sujeitas.

A legislação, as normas transversais do Grupo Financeiro – que o banco se insere - e as boas práticas internacionais da indústria bancária e de seguros são transcritas para os normativos, sob forma de Ordens de Serviços e Normas de Procedimentos internos, e encontram-se disponibilizados na intranet para consulta dos Colaboradores.

Em 2013, destacam-se a reforma da Lei sobre branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e o Aviso do Banco Central que estabelece as Directrizes de Gestão de Risco, evidenciando-se neste caso, os riscos de *Compliance* e reputacional. A actividade de *Compliance* é conduzida dentro dos padrões internacionais. A monitorização e filtragem de transacções suspeitas de branqueamento de capitais são asseguradas por uma aplicação informática que processa as operações contra listas de entidades inernacionalmente banidas – listas distribuídas a nível do Grupo.

Todos os Colaboradores afectos à rede comercial e aos serviços centrais relevantes são formados em matérias de prevenção e detecção de operações suspeitas de branqueamento e são sujeitos regularmente a programas de *refreshment*.

3.3.4 - GESTÃO DE RISCOS

O *Risk Office* é a Direcção do Banco responsável pela avaliação, gestão e controlo dos riscos assumidos pelo Millennium bim, o que pressupõe a medição, acompanhamento e controlo da natureza e da extensão da exposição do Banco aos riscos decorrentes da sua actividade. É também da responsabilidade do *Risk Office* o controlo da adequação dos níveis de fundos próprios do Banco face aos níveis de risco incorridos, nomeadamente o Risco de Mercado (de taxa de juro e de taxa de câmbio), o Risco de Liquidez, o Risco de Crédito e o Risco Operacional. É também, missão do *Risk Office*, assim como identificar e propor medidas que permitam mitigar o nível de riscos incorridos.

Sendo a gestão do risco um elemento basilar de uma gestão criteriosa, em 2013 o Banco reforçou os seus critérios de análise e concessão de crédito e introduziu novos sistemas de alerta e monitorização da sua carteira de créditos, de modo a assegurar uma intervenção rápida aos primeiros sinais de possível delinquência. Finalmente, foram também reforçados os processos de recuperação de crédito de modo a reduzir substancialmente os níveis de sinistralidade de médio prazo.

Destaca-se o papel relevante de todos os Colaboradores do Millennium bim no processo de gestão, controlo e mitigação de riscos nas áreas em que se encontram afectos (áreas de negócio e funcionais de apoio ao negócio), através do reconhecimento alargado e consciencialização generalizada dos mesmos, sobre esta matéria. O processo de revisão e identificação contínua de oportunidades de melhoria dos processos operativos e de negócio, materializado através do envolvimento directo dos Colaboradores, dos *Process Owners* e *Process Managers* do Banco, é parte integrante do conjunto de tarefas a que se refere este ponto.

O modelo de risco do Millennium bim, bem como as diversas quantificações relativas à gestão de riscos são apresentados detalhadamente no Relatório e Contas de 2013, no capítulo referente à Gestão de Risco.

A função da Gestão de Risco continua a assumir um relevo particular, num contexto de manutenção enquanto componente do sistema de controlo interno do Banco e vector fundamental para a sustentabilidade e desenvolvimento.

3.3.5 - AUDITORIA

A auditoria interna é uma componente do sistema de controlo interno do Millennium bim cuja missão é fornecer uma avaliação independente objectiva e de consultoria de todas as actividades do Millennium bim com o objectivo de acrescentar valor, melhorar a eficiência operacional, a gestão do risco e o sistema de controlo interno. Assegura que o Banco e a Seguradora cumpram os seus objectivos, através da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia dos processos de gestão do risco, bem como dos processos do controlo interno e de governação.

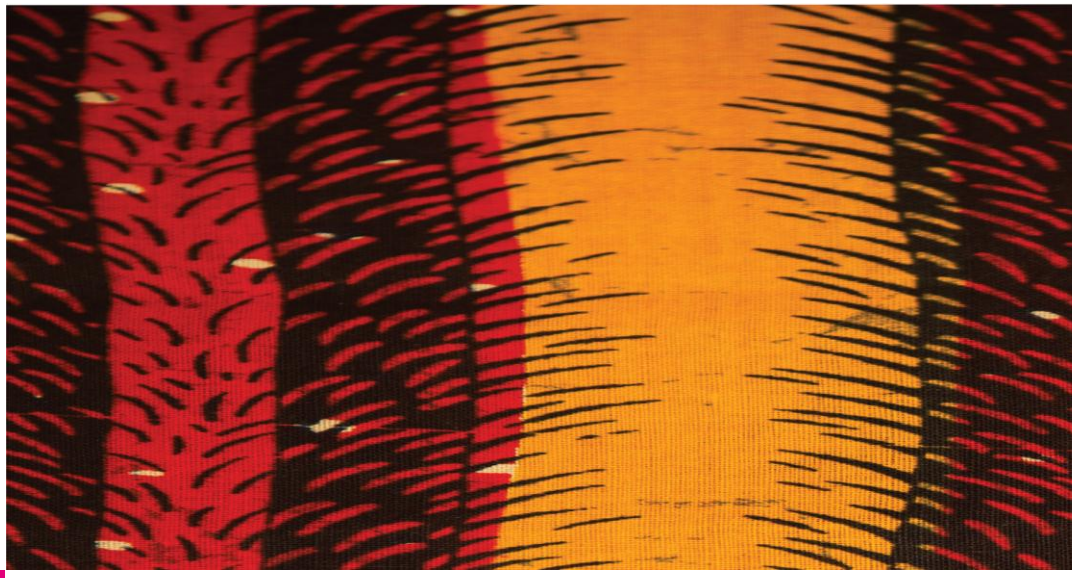
Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria:

- Desenvolver actividades de prevenção, detecção e controlo de fraudes;
- Examinar e avaliar a eficiência e eficácia do sistema de controlo interno das operações e actividades;
- Examinar a aplicação e a eficácia dos procedimentos da gestão do risco e as metodologias de avaliação do risco das operações e actividades;
- Examinar os sistemas de informação financeira e de gestão, incluindo os sistemas electrónicos de informação;
- Examinar a exactidão e a confiança dos registos contáveis e dos relatórios financeiros;
- Testar os procedimentos de controlo interno específico das várias áreas de negócio e de suporte do Millennium bim e da Millennium seguros, assim como proceder às devidas recomendações de melhoria;
- Avaliar a adesão aos requisitos regulamentares, legais e de supervisão como também as políticas e procedimentos aprovados;
- Emitir pareceres prévios sobre os manuais e normas de procedimentos;
- Avaliar a eficácia das políticas e procedimentos implementados e fornecer recomendações para a sua melhoria;

- Identificar oportunidades de redução de custos e fornecer recomendações para melhorar a eficiência dos custos;
- Avaliar se os recursos estão sendo obtidos de forma económica, usados de forma eficiente e guardados adequadamente;
- Levar a cabo processos de investigação recomendados pelo Comité de Auditoria, Conselho de Administração ou Comissão Executiva;
- Interagir com auditores externos, outros órgãos de auditoria e comunidades de auditoria.

As principais recomendações reportadas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria, um órgão de decisão e que se reúne numa base semestral, a quem compete a definição das linhas de orientação estratégica das funções de auditoria interna, a apreciação de matérias de auditoria mais relevantes em cada momento e a partilha de experiências entre as diversas instituições do Grupo Millennium bim.

Relatório de Sustentabilidade 2013



COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

Capitulo 4 - COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

4.1 - MILLENNIUM BIM SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Ser Socialmente Responsável é para o Millennium bim, exercer um conjunto de deveres e obrigações, em relação à Comunidade em que está integrado, desenvolvendo iniciativas que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social, através da implementação de projectos estruturantes e de continuidade que vão de encontro às necessidades e ambições das pessoas a quem se dirigem. Este é o compromisso que o Millennium bim tem para com a sociedade, para com as gerações vindouras, porque acredita que está a contribuir para a construção do presente de quem vai cuidar do futuro.

O Programa de Responsabilidade Social - Mais Moçambique pra Mim -, cumpriu o seu 8º ano de existência, expressando o posicionamento do Banco como socialmente responsável. Com o Mais Moçambique pra Mim, o Millennium bim assume integralmente o seu compromisso com a Sociedade ao integrar e promover políticas de apoio e incentivo ao bem-estar das comunidades.

O Millennium bim no exercício da sua política de responsabilidade social aposta na criação de sinergias, onde as potencialidades de cada parceiro, torna aquele que seria um projecto individual num projecto comum e mais coeso. Deste modo, a ampliação, o desenvolvimento e a fortificação de projectos estruturantes e de grandes dimensões, só é possível com a participação de várias entidades, nomeadamente, agentes económicos locais, entidades governamentais e entidades individuais, que em conjunto contribuem para o desenvolvimento social.

Em 2013, o Millennium bim deu continuidade ao apoio regular a instituições, onde através da sua política de atribuição de patrocínios, abrangeu uma multiplicidade de instituições e organismos que actuam em diversos sectores da sociedade e que com o trabalho que realizam junto da população, comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação, em áreas como a saúde, cultura, desporto e acção social.

A conservação do ambiente e a sua preservação é um assunto que envolve toda a Comunidade, incluindo o meio empresarial, e o sector financeiro não é uma excepção. O Millennium bim tem procurado inserir no seu quotidiano boas práticas de gestão ambiental, mas também apoiar e desenvolver projectos que trabalhem para a consciencialização das comunidades locais sobre a problemática ambiental e que implementem projectos com o propósito de preservar o meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

4.1.1 - PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL - MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM

Criado em 2006, o programa de responsabilidade social do Millennium bim, o Mais Moçambique pra Mim, resulta do compromisso que o Banco fez para com a sociedade moçambicana em apoiar, criar e desenvolver projectos contínuos e sustentáveis visando sempre uma abrangência nacional.

Actuando na área do desporto, educação, saúde, cultura e intervenção comunitária, o Mais Moçambique pra Mim, tem desenvolvido projectos de norte a sul do país em parceria com entidades locais, quer da sociedade civil, quer governamentais.

No campo do desporto, o Millennium bim acredita que os projectos direccionados para a formação e prática desportiva ajudam a preparar as crianças para os seus desafios futuros, a adquirirem princípios fundamentais para o seu desenvolvimento como homens e mulheres. A aposta no desporto, é o acreditar que através da pratica de diversas modalidades desportivas se consegue transmitir valores e princípios estruturantes no crescimento dos jovens moçambicanos, assim como alertar a população em geral para a importância da actividade física e a necessidade de ter um estilo de vida saudável.

Na área da educação e cultura, o Mais Moçambique pra Mim, aposta em projectos que visam sensibilizar e incutir nos mais jovens o seu sentido de responsabilidade enquanto cidadãos. É por isso que os projectos realizados nesta área, são dirigidos a alunos de escolas primárias e secundárias, para que desde cedo sejam abordados e trabalhados temas que despertam nos mais jovens a importância do seu comportamento para a harmonia da sociedade.

O desenvolvimento comunitário é outro dos grandes focos de intervenção do Millennium bim, onde os apoios contínuos atribuídos a instituições de cariz social, escolas e comunidades nas várias províncias do país, têm como objectivo contribuir para uma melhor qualidade de vida das pessoas e para o desenvolvimento social do país.

O contributo na área da saúde, traduz-se no apoio à execução de projectos que possam contribuir para uma maior qualidade do sistema de saúde moçambicano, quer seja através de projectos de longa duração, quer seja respondendo a solicitações de intervenção imediata.

O compromisso de ser um agente activo no desenvolvimento social de Moçambique, também é assumido pelos Colaboradores do Millennium bim que, através do projecto Millennium bim Responsável, participam em acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da população.

É por isso, que Ser um Banco "Mais Para Todos" é trabalhar diariamente no desenvolvimento de produtos e serviços que vão ao encontro das necessidades das populações, mas também ter um programa de responsabilidade social estruturado cujas acções melhoram, efectivamente, a qualidade de vida das populações.

No âmbito do desporto infanto-juvenil, educação, cultura, saúde e desenvolvimento comunitário, muitos foram os projectos que se destacaram em 2013.

DESPORTO

TORNEIO MINI BASQUETE MILLENNIUM BIM

Na sua 8ª edição, o Torneio Mini Basquete Millennium bim, contou com a participação de mais de 1.600 participantes, numa amostra de crescimento e determinação em fazer do desporto uma forma de vida para os jovens moçambicanos, criando mais e melhores condições para os seus praticantes.

Este ano, o torneio estendeu-se para mais duas cidades, passando a ser 9 as cidades que receberam esta prova desportiva: Maputo, Beira, Nampula, Quelimane, Xai-Xai, Chimoio, Tete, e em 2013 pela 1ªvez as cidades de Matola e Nacala.

Assim, durante 8 semanas, crianças com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos, oriundas de escolas, bairros e clubes de Norte a Sul do País, disputaram uma prova que aposta essencialmente na transmissão de valores e princípios estruturantes para o seu crescimento.

Com uma forte componente social a formar a matriz do projecto, o Torneio Mini Basquete Millennium bim para além de desenvolver e impulsionar a prática desportiva entre os jovens, contribuiu igualmente para a formação de um vasto número de crianças, bem como das equipas técnicas e dos monitores envolvidos no projecto.

Durante a sua realização, o torneio contou com a participação activa de três atletas nacionais que apadrinharam este evento, os quais devido à sua história desportiva e conduta social representam os valores que estão patentes no Torneio Mini basquete Millennium bim. São atletas praticantes da modalidade, sobejamente reconhecidos pelo seu bom desempenho não só a nível desportivo, mas também a nível social: Aleia Rachide e Octávio Magoliço, jogadores da Selecção Nacional de Basquetebol, que pela sua postura dentro e fora dos campos de Basquetebol, representam e transmitem os valores que o Mini basquete Millennium bim procura transmitirem aos mais novos; Ludmila Rangel, que começou a sua carreira no Torneio Mini basquete Millennium bim e que hoje brilha ao mais alto nível do Basquetebol nacional, é o espelho do compromisso e da importância dos Torneios Mini basquete no país.

Com a realização deste evento, o Millennium bim pretende estimular nas crianças o espirito desportivo, de equipa e de solidariedade, assim como criar condições ao desenvolvimento de novos grupos escolares e clubes da modalidade, disseminando deste modo a prática desportiva ao maior número de crianças.

Esta prova desportiva conta com o apoio das associações de basquete das cidades onde se desenvolvem os Torneios, as quais estão envolvidas na dinamização dos jogos que decorrem nas várias cidades. A participação destas associações no Torneio Mini basquete veio activar a importância destes organismos para o desenvolvimento da modalidade por

todo o país, as quais recebem deste projecto bolas e equipamentos para que durante o resto do ano possam continuar com esta actividade desportiva.

Com esta iniciativa, o Millennium bim contribui para a promoção da prática desportiva entre os mais novos, através da implementação de um programa que aviva o basquete e que engloba também actividades culturais, possibilitando um desenvolvimento integral assente na superação de desafios e no alcance de objectivos. Foi o caso dos festejos do Dia Internacional da Criança, o qual foi assinalado nas nove cidades onde decorreu o Torneio, com várias actividades direccionadas às crianças, de forma a partilharem experiências e celebrar o seu dia em conjunto, mesmo que separados por cidades diferentes. Neste dia, para além da realização dos jogos, houve lugar para *ateliers* e actividades criativas sobre reciclagem, onde as crianças puderam aprender a reutilizar objectos, mas também abordar os assuntos legais que envolvem os Direitos do Dia da Criança. Desta forma, a iniciativa envolveu os participantes de forma agradável e divertida, mas igualmente educativa.

O Torneio Mini basquete Millennium bim 2013 contou uma vez mais com a parceria do Clube Ferroviário de Maputo, e com o apoio da Tropigália - empresa de distribuição de produtos alimentares e não alimentares, e da IMPAR - Seguradora Internacional de Moçambique, que garantiu o seguro a todos os participantes e a presença em todos os campos de um massagista para garantir a assistência dos atletas durante as 8 semanas de torneio. Também os clubes, escolas e municípios que disponibilizam os seus campos, são parceiros fundamentais para que a realização de todos os jogos se desenrolem nas melhores condições possíveis.

Este evento desportivo é cada vez mais o exemplo vivo que o trabalho e a dedicação a uma actividade desportiva podem levar o seu praticante ao mais alto nível. São já muitos, os jovens que iniciaram o seu percurso no Torneio Mini Basquete Millennium bim, e que agora fazem parte do grupo de atletas que representam Moçambique a nível internacional.

O Torneio de Mini basquete Millennium bim tem merecido destaque no calendário desportivo e na modalidade em particular, pelo trabalho que têm desenvolvido na promoção e massificação da prática desportiva junto dos jovens e na criação de mais e melhores condições para os seus praticantes. Exemplo disso, foi a presença dos atletas do Mini basquete em diferentes eventos desportivos, assim como o reconhecimento internacional pelo trabalho realizado em prol do desporto moçambicano:

- Campeonato Africano Afrobasket 2013, sub-16

Funcionado como rampa de lançamento para vários atletas, ao longo das suas 8 edições, muitos têm sido os novos talentos do basquetebol moçambicano que começam a despontar e a desenvolver as suas capacidades técnicas durante a realização deste Torneio. Prova disso foi a presença massiva de atletas na Selecção Nacional feminina sub 16 que alcançou a medalha de bronze no Afrobasket 2013. Das doze atletas que constituíram a equipa, sete iniciaram o seu percurso no Torneio de Mini Basquete, incluindo aquela que foi considerada a melhor jogadora da competição.

- Participação na festa de abertura do Afrobasket 2013

A convite da Federação Moçambicana de Basketebol, 40 crianças que participaram no Torneio Mini basquete Millennium bim estiveram presentes no evento de abertura do Afrobasket 2013, que decorreu em Maputo entre os dias 20 e 29 de Setembro de 2013. Com uma postura de grande concentração, estas atletas de palmo e meio mostraram de uma forma sincronizada os vários passos possíveis de se fazer no basketebol. Coube também a estas

Atletas apresentarem as 12 bandeiras dos países participantes neste grande evento desportivo: Moçambique, Senegal, Costa do Marfim, argélia, Egipto, Zimbabwé, Angola, Mali, Camarões, Quénia, Nigéria e Cabo Verde.

- Festival Nacional de Jogos escolares

Na XI edição do Festival Nacional de Jogos escolares, onde participaram 1500 atletas oriundos de todas as províncias do país, disputando várias modalidades, 35% dos participantes masculinos e 68% dos participantes femininos que disputaram a prova de Basquete, eram oriundos do Torneio Mini basquete Millennium bim.

- Fiba

O Millennium bim viu premiado, ao mais alto nível, o trabalho que tem desenvolvido em prol da formação e promoção do Basquetebol Moçambicano. O reconhecimento chegou por parte da FIBA África - entidade internacional que agrega as Associações de Basquetebol do Continente Africano - que distinguiu o Banco pelo seu importante papel no desenvolvimento e apoio ao Basquetebol em Moçambique.

MAIS DESPORTO PARA TODOS

Com o objectivo de promover o desporto escolar, o Mais Desporto para Todos, lançado em 2013, destina-se a oferecer o equipamento necessário para que os alunos possam exercer a disciplina de educação física nas suas escolas. Foram 10, os estabelecimentos de ensino que receberam o material necessário para a prática do desporto no horário escolar.

EDUCAÇÃO E CULTURA

CRIAÇÃO DE SALAS DE INFORMÁTICA

Reforçando o seu compromisso para com o desenvolvimento educacional em Moçambique, o Banco ofereceu computadores a 4 escolas secundárias das províncias de Nampula, Zambézia, Manica e Gaza. Esta acção traduziu-se na oferta de material informático, para a abertura de quatro salas de informática, permitindo a docentes e discentes desenvolverem os seus conhecimentos sobre a disciplina.

UMA CIDADE LIMPA PRA MIM

Na sua 7ªedição, o projecto Uma Cidade Limpa pra Mim envolveu mais de 2300 alunos e professores de 20 escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola, que para além de fazerem a limpeza das principais artérias das duas cidades, também actuaram no espaço interior e exterior das suas escolas.

O projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" pretende alertar a sociedade civil para a valorização e conservação dos espaços públicos bem como sensibilizar as crianças e jovens para a importância da implementação dos bons hábitos de higiene nas escolas e bairros.

Contando, uma vez mais com a colaboração da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, da qual o Millennium bim é o principal parceiro no projecto de recolha selectiva de lixo urbano, os alunos fizeram a triagem do

lixo que recolheram, sendo que o papel, latas e plásticos foram tratados e reciclados. O lixo apanhado na rua foi transformado, pelos alunos, em material de uso diário (vassouras, brincos, tapetes, sacolas, carteiras, entre outros).

Esta iniciativa, que pretende envolver e alertar os jovens estudantes para a criação de bons hábitos de higiene, neste caso através do serviço comunitário, é também uma forma de alertar a comunidade para a importância da reciclagem.

Todas as escolas participantes ganharam como prémio de participação, material de desporto adequado para a prática da disciplina de educação física.

Os Paços do Conselho Municipal da cidade de Maputo, foi o palco escolhido para o encerramento deste projecto. Na presença de professores, alunos, representantes do Conselho Municipal, do Millennium bim e demais convidados, o "Mais Moçambique pra Mim" ofereceu a todas as escolas participantes um prémio (material de desporto adequado para a prática da disciplina de educação física), pelo esforço e empenho que os seus alunos dedicaram a este projecto, prestando trabalho voluntário em prol da sociedade.

O projecto, ofereceu ainda, ao Conselho Municipal da cidade de Maputo material de limpeza, contribuindo deste modo para melhorar as condições de trabalho dos técnicos de salubridade.

O projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" teve o seu início em Agosto de 2007, e desde então mais de 10000 alunos de escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo, Matola e Tete têm cumprindo a promessa feita na 1ª edição. A tradição mantém-se até hoje e o interesse e o entusiasmo dos alunos em abraçar o projecto é cada vez maior.

Participaram nesta 7ª Edição, as seguintes Escolas:

- Escola Secundária do Bagamoyo
- Escola Secundária da Matola
- Escola Secundária Francisco Manyanga
- Escola Secundária São Gabriel
- Escola Primária 7 de Setembro
- Escola Primária a Luta Continua
- Escola Secundária Josina Machel
- Escola Secundária Estrela Vermelha
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia
- Escola Secundária Eduardo Mondlane
- Escola Primária da COOP
- Escola Primária 3 de Fevereiro
- Escola Primária Maxaqueninha
- Escola Primária Maxaquene Khovo
- Escola Primária 16 de Junho
- Escola Primária Alto Maé
- Escola Comunitária São Joaquim
- Escola Secundária Ana Mogas
- Escola Industrial da Matola

- Escola Secundária do Amparo

Campanhas como esta são fundamentais para a sensibilização da população em geral e dos jovens em particular, devolvendo o sentido de responsabilidade enquanto cidadãos para a redução do lixo, através da sensibilização para a importância da valorização e da conservação de espaços públicos através do cultivo de hábitos de higiene e de limpeza.

CAMPANHA DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA

Na sua 4ª edição, o projecto Campanha Nacional de Segurança Rodoviária, realizou-se uma vez mais com o sucesso esperado. Este ano, a iniciativa contou com o apoio da IMPAR - Seguradora Internacional de Moçambique, que se constituiu como o principal parceiro deste projecto, e da PRM – Polícia da Republica de Moçambique.

Em 2013, o projecto que passou por várias instituições de ensino da província de Maputo, com o objectivo de alertar e sensibilizar crianças e jovens para o comportamento responsável nas estradas, foi uma vez mais acolhido com grande entusiasmo por alunos e professores.

A Campanha de Segurança Rodoviária, contou com diversas acções de consciencialização, inovando na forma de enraizar uma cultura de segurança no quotidiano dos mais novos. Apostou na oferta de material didáctico às escolas, de modo a poderem falar sobre o tema da segurança rodoviária na disciplina de educação cívica, assim como na formação de professores, no sentido de darem continuidade ao tema, nas respectivas aulas.

Em 2013, este projecto abrangeu 20 escolas da província de Maputo, onde cerca de 12000 alunos, assistiram a palestras dadas por Agentes destacados da PRM ,que formaram e alertaram este público sobre os reais perigos da estrada. É ainda dada uma atenção especial aos alunos mais velhos, os quais são instruídos especificamente para que possam ajudar os mais novos a atravessar a estrada, nos horários de entrada e saída.

Participaram nesta 4ª Edição, os seguintes estabelecimentos de ensino:

- Escola Primária Unidade 5
- Escola Primária Amilcar Cabral
- Escola Primária de Singathela
- Escola Primária do B. 25 de Junho
- Escola Primária de Imaculada
- Escola II grau da comunidade Mahometana
- Escola Primária do infulene
- Escola Primária Ingrib Chawner
- Escola Primária de Laulane
- Escola Primária Luis Cabral
- Escola Primária da Maxaquene B
- Escola Primária da Paz
- Escola Primária do I grau Inhagoia
- Escola Primária I grau Unidade 29
- Escola Primária Comunitária Metodista Unida
- Escola Primária 16 de Junho
- Escola Primária Unidade 10 Zixaxa

- Escola Primária Unidade 6
- Escola Primária Unidade 7
- Colégio A Politécnica

Para os promotores e parceiros deste projecto, a realização de iniciativas como esta, alerta crianças e adultos para a importância de se reflectir sobre o tema. Desde que se iniciou esta Campanha, já foram abrangidos mais de 35000 alunos, de 70 escolas Primárias da província de Maputo, onde o enfoque da mensagem tem ocorrido na sensibilização dos mais novos, no que diz respeito à necessidade de uma atitude e comportamento responsável nas estradas, assim como na aquisição de um maior conhecimento das responsabilidades e deveres dos automobilistas e dos pedestres.

NÚCLEO DE ARTE

O Núcleo de Arte, com 8 décadas de existência, é reconhecido como sendo o espaço onde se encontram as grandes personalidades do mundo da arte e da cultura moçambicana, o espaço onde se trocam experiencias de várias expressões artísticas.

O Millennium bim estabeleceu um acordo com o Núcleo de Arte e com o Fundo para o Desenvolvimento Artístico e Cultural (FUNDAC), tomando-se Mecenas exclusivo do Núcleo de Arte.

Em 2013, foi reabilitado o espaço de exposições do Núcleo de Arte, tornando-o mais moderno e com melhores condições para acolher e promover obras de artistas plásticos moçambicanos. O Millennium bim pretende contribuir para o apoio e promoção de manifestações de criação artística, através de iniciativas que promovem o progresso e formação das gerações vindouras.

OLIMPÍADAS BANCÁRIAS MILLENNIUM BIM

O projecto "Olimpíadas Bancárias Millennium bim" que teve o seu início em 2010, tem como objectivo introduzir, no quotidiano dos mais novos conceitos bancários e de gestão de finanças pessoais, contribuindo para a formação de uma nova geração consciente da importância e do valor do dinheiro através de concursos de literacia financeira e cultura geral.

Projecto pioneiro de literacia financeira em Moçambique, as Olimpíadas Bancárias Millennium bim contou com a participação de 20 escolas secundárias das cidades de Maputo e Matola, que através da realização de um concurso, constituído por várias fases eliminatórias, os alunos respondem a perguntas sobre Cultura Geral e Banca, sendo que na grande Final são apurados os grandes vencedores: alunos e escolas.

Os concorrentes, representando as 10 escolas participantes, mostraram que tinham aprendido os conceitos bancários, sagrando-se como vencedora a Escola Secundária São Gabriel, da Matola, seguindo-se a Escola Secundária São Joaquim, de Maputo e a Escola Secundária Lhanguene Piloto, de Maputo, que ocuparam, respectivamente, o 2º e 3º lugar na prova.

A final que se disputou no Auditório Municipal da Matola, foi o culminar de várias fases realizadas anteriormente, onde depois de se ter efectuado um exame para os 400 alunos inscritos na prova foram apurados os 20 que conseguiram obter os melhores resultados e que representaram na final as 10 escolas.

As escolas que se classificaram em 1º, 2º e 3º lugar foram premiados com o espaço "Mais Conhecimento para Todos", um lugar apropriado para o estudo onde o mobliliário, os computadores e os livros oferecidos criam um local adequado para o estudo e pesquisa dos temas abordados nestas Olimpíadas. Os alunos receberam também diversos prémios, entre os quais aberturas de conta no Millennium bim.

Em 2013, as escolas participantes foram:

- Escola Secundária da Liberdade;
- Escola Secundária de Magoanine;
- Escola Secundária São Gabriel;
- Escola Secundária Ana Mogas;
- Escola Secundária São Joaquim;
- Escola Secundária Noroeste 2;
- Escola Secundária Lhanguene Piloto;
- Escola Secundária do Amparo;
- Escola Secundária Aboobacar;
- Escola Secundária Nelson Mandela.

Com a realização deste projecto, o Millennium bim pretende reforçar o seu estatuto de agente socialmente responsável, na divulgação de princípios orientadores para uma cidadania empresarial, através de uma geração mais informada sobre conceitos e serviços financeiros.

PROJECTO "ESCOLA MILLENNIUM BIM" EM PARCERIA COM ADPP – ESCOLA CIDADELA DAS CRIANÇAS

A Escola Cidadela das Crianças, situada na Costa do Sol, em Maputo, foi criada pela ADPP - Ajuda de Desenvolvimento de Povo para Povo, organização não-governamental moçambicana, em 1991, com o objectivo apoiar a integração de crianças de rua no sistema formal de educação. Actualmente, para além das 83 crianças internas, mais de 724 crianças residentes na área envolvente frequentam este estabelecimento de ensino.

O Millennium bim estabeleceu, uma parceria com a ADPP com o objectivo de apoiar o ensino escolar e incentivar o empreendedorismo, melhorando a actividade de formação profissional do curso de costura. O curso de costura será ministrado aos alunos da Escola da Cidadela, no Bairro dos Pescadores, em Maputo, assim como a elementos da comunidade envolvente.

Esta iniciativa pretende dotar os jovens estudantes de mais conhecimento e apoiar o desenvolvimento de uma actividade que vai permitir uma gestão mais sustentável da Instituição.

AZOGOZITO

Inserido na 3ªedição do Festival AZGO, o projecto AZGOZITO é destinado ao segmento crianças, dos 6 a 15 anos de idade e tem como objectivo, enriquecer o currículo escolar dos alunos participantes e proporcionar novas competências no que concerne à música e aos instrumentos musicais.

O Azgozito contou com a participação, de mais de 200 crianças de vários estabelecimentos de ensino, entre os quais: 3 Escolas de música - Escola de Música de Xibuwewe (Manhiça), Escola Nacional de Música (Maputo) e Instituto Xinduru (Matola), Escola Portuguesa de Moçambique, Escola Primária Costa do Sol (Maputo), entre outras. Os alunos destas escolas tiveram a oportunidade de estar em contacto com artistas nacionais e estrangeiros, para receberem ensinamentos sobre o mundo da música num ambiente divertido e inspirador, através de miniconcertos, *workshops* de música, seminários e outras actividades artístico-culturais e lúdicas. O Millennium bim foi o patrocinador do Azgozito.

SAÚDE

MILLENNIUM BIM APOIA CRUZ VERMELHA DE MOÇAMBIQUE

Na sequência das fortes intempéries que afectaram gravemente a província de Gaza, o Millennium bim, em parceria com a Cruz Vermelha de Moçambique, criou um programa de assistência de cuidados de saúde primários.

Com o objectivo de diminuir o impacto que as cheias tiveram na vida das populações, foram visitadas várias comunidades da província de Gaza, onde o trabalho efectuado por duas clínicas móveis, permitiu que cerca de 10.000 pessoas tivessem acesso aos cuidados primários de saúde e à assistência médica e medicamentosa.

Através do apoio de profissionais de saúde das mais diversas áreas foram assegurados cuidados médicos a crianças, mulheres grávidas e em fase de amamentação, a idosos e doentes crónicos, de várias comunidades, entre as quais: Mabamwane, Novela, Nbaganga, Nhampequene, Bairro 5, Zuza, Chinangue, Massavane, Macuene e Maxinho, Mhata, Loane, Muzui, Tlacula e Macanhe.

DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

RECICLAGEM EM FAMÍLIA

O Millennium bim, participou na dinamização do evento, Reciclagem em Família, dinamizado pela AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, que juntou pais e filhos e vários grupos da sociedade civil que em conjunto fizeram a limpeza da Praia da Costa do Sol, em Maputo.

PARCERIA COM A AMOR - PROJECTO DE RECICLAGEM

Pelo 4º ano consecutivo, o Millennium bim foi o principal parceiro da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem. Este projecto, referência no que diz respeito à reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos, trata da recolha selectiva do lixo urbano, actuando de duas formas:

- Através dos 10 Ecopontos - centros de compra de materiais recicláveis - onde as pessoas depositam o lixo alvo de reciclagem: papel, papelão, plástico, vidro, metal, óleos de cozinha e resíduos electrónicos. Cada cidadão ou empresa pode ir vender ou doar os seus resíduos recicláveis aos Ecopontos. Os Ecopontos são geridos por membros da Associação Comunitária de Seropositivos Xidzuki, a qual ainda tem o acompanhamento da AMOR, na criação de artesanato feito a partir de lixo reciclável, sendo que este é mais uma componente de geração de renda.
- Através de um serviço ao domicílio, onde os colectores da AMOR, ajudados por bicicletas-atrelado, recolhem de casas particulares e empresas, resíduos recicláveis (papel, papelão, plásticos e latas);

Este projecto tem uma dimensão social adicional, o de apostar na dignificação dos vulgos "catadores de lixo". Diariamente, centenas de pessoas procuram no lixo o seu sustento, através da recolha de material reciclável, o qual é depois entregue nos eco-pontos. Apesar das suas contribuições significativas em termos ambientais, este grupo de trabalhadores é extremamente vulnerável e vítima da exclusão social. O Millennium bim visa deste modo contribuir também para a inclusão social e económica dos catadores de lixo, humanizando a sua profissão.

O desenvolvimento deste projecto tem contribuído para a redução da carga de gestão de lixo por parte dos Municípios das cidades de Maputo e Matola, assim como o aumento da vida útil das lixeiras. Actualmente, através dos 10 eco-pontos existentes, são reciclados cerca de 120 toneladas de resíduos por mês, entre 2400 a 2600 m3, o que representa uma poupança significativa de recursos naturais e de CO2 emitido. Estamos perante números que mostram, que para além do projecto estar a contribuir para o melhoramento da gestão do lixo, também se assiste a uma alteração dos hábitos de muitas famílias no que diz respeito à reciclagem e valorização dos resíduos.

APOIO A INSTITUIÇÕES

Por acreditar e partilhar dos mesmos valores que Associações que dedicam o seu trabalho ao apoio e desenvolvimento a crianças necessitadas, o Millennium bim continuou com o apoio regular a estas instituições.

Muitos foram os apoios dados as instituições de cariz social, escolas e comunidades nas várias províncias do país. A realização destas iniciativas possibilitaram estabelecer novas parcerias com agentes sociais que reconhecem a importância do programa de responsabilidade social do Millennium bim, para o desenvolvimento social do país.

No sentido de proporcionar uma quadra festiva mais alegre e confortável às crianças mais carenciadas do país, esta acção teve uma maior intensificação nos meses de Novembro e Dezembro, a qual consistiu na oferta de refeições para o almoço e consoada de Natal e na distribuição de presentes às crianças mais carenciadas.

Em 2013, muitas foram as Instituições que de norte a sul de Moçambique beneficiaram do apoio do Banco para suprimirem as necessidades sentidas. Abrangendo mais de 5500 mil crianças, este apoio institucional traduziu-se na oferta de artigos alimentares, artigos escolares, roupas e brinquedos.

De entre as instituições abordadas destacam-se o Orfanato Missão de São Roque, em Maputo, o Centro Psicossocial das Mahotas, o Orfanato das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição, em Marracuene, a Escolinha Sta. Catarina Laboret, em Chonguene, a Escolinha do André em Xai- Xai, Orfanato Menino Jesus, na Manhiça, a Casa do Gaiato em Boane, a Comunidade de Santo Egídio (Maputo, Beira e Matola), Escolinha do Quiduxo, em Kongolote, entre outras.

CONSTRUÇÃO DE UM FURO DE ÁGUA NA PROVÍNCIA DE TETE

O Millennium bim, construiu um furo de água em Domué, na província de Tete para resolver o problema de centenas de famílias que tinham de percorrer longas distâncias para se abastecerem de água. Colocando ao dispor da população um fontenário e oferecendo recipientes adequados para o transporte e conservação da água, o Millennium bim quis contribuir, efectivamente, para uma melhoria das condições de vida da comunidade aqui residente.

VOLUNTARIADO EMPRESARIAL

MILLENNIUM BIM RESPONSÁVEL

O Millennium bim Responsável é o projecto de voluntariado empresarial do Millennium bim, que incentiva os seus Colaboradores a participarem em acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade.

O Infantário da Matola, localizado na província de Maputo, foi a Instituição escolhida para mais uma acção de voluntariado, onde os participantes contribuíram para o melhoramento das condições de habitabilidade das 60 crianças com limitações físicas e cognitivas, que aqui residem.

Esta acção foi realizada em parceria com a Associação Stewart Sukuma, e decorreu no âmbito da comemoração do 50º aniversário do artista moçambicano e da celebração dos seus 25 anos de carreira.

Empenhado em apoiar aquele que é actualmente o seu embaixador, o Banco e os seus Colaboradores, levaram a estas crianças momentos de diversão e condições para que o seu crescimento e desenvolvimento cognitivo seja uma realidade.

4.1.2 – PATROCÍNIOS

O Millennium bim tem desde sempre e de uma forma continuada, uma política de atribuição de patrocínios, a instituições e entidades que com o trabalho que realizam junto da população, comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação em áreas tão diversas como o desporto, a cultura, a educação, a investigação científica e o desenvolvimento social.

4.1.3 – AMBIENTE

O tema do ambiente e da sua preservação tem vindo a ganhar cada vez mais importância no quotidiano das pessoas, das empresas e da comunidade em geral.

O Millennium bim, apesar de não pertencer a um sector de actividade com grandes consequências e riscos para o ambiente, tem feito um esforço para reduzir os impactos ambientais directos resultantes das suas acções. Exemplo disso tem sido o empenho em encontrar alternativas internas para diminuir os gastos com o papel, quer através da diminuição de impressos utilizados nos balcões, quer através da utilização do portal interno para disponibilizar documentos e impressos para os Colaboradores. Também a colocação de mecanismos de controlo da iluminação e dos aparelhos de climatização permitiu racionalizar o consumo excessivo de energia.

Apesar de todo o trabalho feito para reduzir os seus impactos ambientais directos, o Millennium bim não dispõe ainda de uma política sistematizada e operacional ao nível do tratamento de resíduos. Deste modo, a maioria dos resíduos produzidos, resíduos urbanos típicos de escritório, são geridos de modo indiferenciado, sendo recolhidos pelos serviços municipais.

O Millennium bim continua o seu compromisso com o Projecto Green IT, cujo objectivo é a concretização de um projecto de educação cívica e ambiental, que pretende materializar, nas suas diversas vertentes o contributo do Sistema de Informática e Tecnologia (IT) para o exercício sustentável das actividades empresariais. Este projecto contempla um conjunto de iniciativas nas áreas de redução de consumos de impressão, energia e dióxido de carbono (CO2), que incluem também diversas acções de comunicação a serem divulgadas periodicamente.

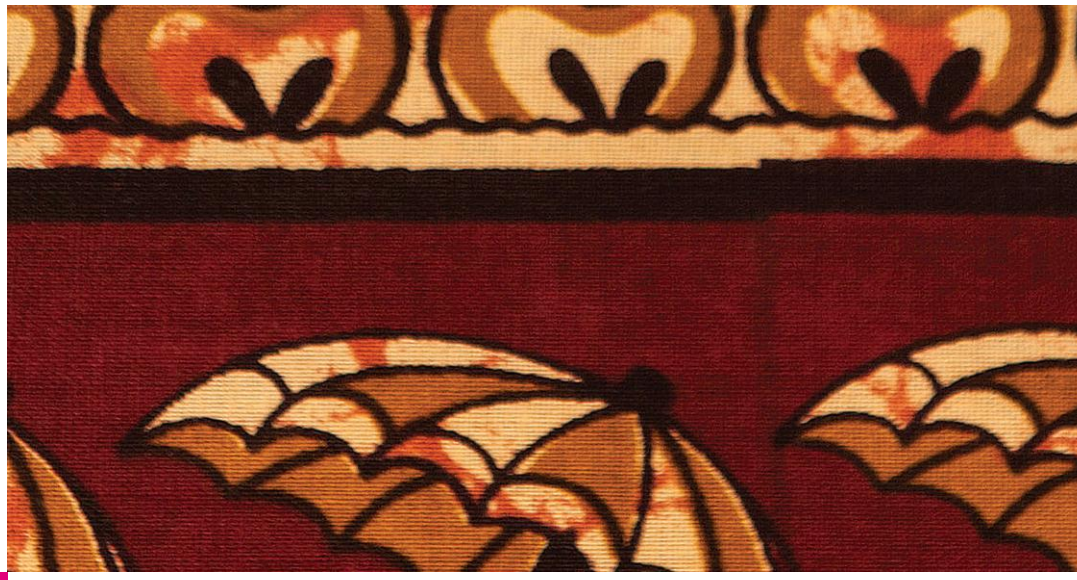
Atento ao impacto que as questões ambientais têm na comunidade, o Millennium tem procurado identificar localmente parceiros, que comungam dos mesmos valores e que apoiam a acção do Banco na dinamização de uma política ambiental abrangente e que efectivamente contribua para mudanças estruturais na sociedade.

Deste modo, desde 2010 que o Millennium bim se associou à AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, uma associação ambientalista que trabalha na recolha selectiva de lixo urbano. Esta iniciativa é já um marco importante na política ambiental da cidade de Maputo e Matola onde a gestão deficiente do lixo ainda é uma realidade que prevalece, mas onde já se pode afirmar que com a existência deste projecto, são recolhidos mensalmente mais de 120 toneladas de lixo através dos ecopontos, aumentando o número de famílias que reciclam o seu lixo, o que demonstra que estamos no caminho certo para a conscientização da sociedade sobre a importância desta temática. Tornando-se o seu principal financiador, o Banco garante a continuidade de um projecto necessário e prioritário para a mudança da atitude social, no que concerne aos bons hábitos de higiene e preservação do ambiente.

Ser um agente interventivo na melhoria do ambiente só é possível se a Instituição trabalhar como um todo, onde grande parte do sucesso depende do envolvimento, comportamentos e atitudes pessoais de todos os Colaboradores. É necessário que cada um se sinta responsável pela protecção do ambiente, quer na sua área de trabalho, quer como cidadão. Todos são importantes na luta e preservação do planeta e dos seus recursos.

O Millennium bim, tem ainda um longo caminho para cumprir na íntegra as directrizes defendidas no Pacto Global das Nações Unidas. É assim objectivo do Banco introduzir, as melhores práticas em gestão ambiental, incluindo a eficiência de energia, a reciclagem e a redução de desperdícios inerentes ao dia a dia da instituição.

Relatório de Sustentabilidade 2013



PERSPECTIVAS PARA 2014

Capitulo 5 – PERSPECTIVAS PARA 2014

Em 2013, o Millennium bim sedimentou a sua posição como o Banco com maior penetração geográfica, com o maior número de Clientes, com mais balcões espalhados pelo país e com o maior parque de ATM e POS, razões que o levaram a manter a posição de liderança como o maior, o mais sólido e o mais rentável Grupo financeiro em Moçambique.

E porque, o Millennium bim quer reforçar o seu posicionamento de liderança e a oferta de serviços a que já habituou os seus Clientes, o ano de 2014, será um ano de grandes desafios. É objectivo do Banco participar, de forma cada vez mais profunda e proactiva, para o desenvolvimento do país, contribuindo para a construção de um futuro baseado numa lógica de sustentabilidade, contando com a participação de todos os Clientes, Accionistas e Colaboradores.

Assim, o futuro continuará a ser construído com investimento na inovação de produtos e serviços e na expansão junto das populações ainda não beneficiadas pelos serviços bancários, aumentando, assim, os níveis de bancarização da população permitindo um apoio efectivo e de proximidade ao tecido empresarial nacional. Um crescimento que será sustentado no trabalho e numa gestão rigorosa, com visão e profundo conhecimento do mercado, implementando práticas bancárias saudáveis e responsáveis.

A estratégia de crescimento, em 2014, passa também por continuar a investir na formação e desenvolvimento da carreira dos seus Colaboradores, procurando valorizar a sua vida pessoal e profissional, em solidificar e ampliar as acções desenvolvidas pelo programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim, criando novas iniciativas e atraindo novas parcerias estratégicas para o programa, e a nível do ambiente continuar a disseminar e a apoiar projectos que contribuam para minimizar os impactos ambientais gerados pelo crescimento económico e urbano, contribuindo para a mudança de atitudes da comunidade.

Mas 2014 marcará um marco na vida do Millennium bim. Iniciasse um novo ciclo na sua vida, ao ter uma nova Sede, a qual vai acolher um maior número de pessoas, proporcionando maior proximidade e integração entre os Colaboradores e as diversas unidades do Banco e onde vai ser possível receber melhor Clientes, Accionistas e Parceiros.

AGRADECIMENTOS

Este Relatório de Sustentabilidade é o resultado de um trabalho conjunto que agrega o esforço colectivo de diversas áreas do Millennium bim e Seguradora Impar. Com a realização deste documento, o Millennium bim acredita estar a contribuir de uma forma construtiva e transparente para o reforço das suas práticas em prol do Desenvolvimento Sustentável. A todos quantos tornaram possível a realização do Relatório de Sustentabilidade 2013, o mais sincero obrigado.

O Millennium bim agradece, ainda, aos seus parceiros, pelas inúmeras contribuições nas acções do programa de Responsabilidade Social do Millennium bim " Mais Moçambique pra Mim". O Banco sempre apostou no desenvolvimento de parcerias estratégicas, pois acredita que as mesmas fortificam e ampliam a qualidade do seu programa de responsabilidade social.

Como forma de reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido, o Millennium bim agradece a todos os seus parceiros, nomeadamente:

Ministério da Educação

- Escola Primária Completa 1° de Maio – Furancungo, Distrito de Macanga
- Escola Primária 1 de Junho;
- Escola Primária 3 de Fevereiro;
- Escola Primária 4 de Outubro;
- Escola Primária 7 de Setembro;
- Escola Primária Completa 16 de Junho;
- Escola Primária 24 de Julho;
- Escola Primária 25 de Setembro;
- Escola Primária 30 de Janeiro;
- Escola Primária Amílcar Cabral;
- Escola Primaria Completa Amílcar Cabral (Lichinga)
- Escola Primária do Bagamoio;
- Escola Primaria Bairro 25 de Junho;
- Escola Primária Costa do Sol;
- Escola Primária Completa Casa de Educação da Munhuana;
- Escola Primária Completa de Campoane
- Escola Primária II grau da Comunidade Mahometana;
- Escola Primaria Completa de Domué – Distrito de Angónia
- Escola Primária Completa Dom Bosco;
- Escola Primária Completa da Estação (Lichinga)
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia;
- Escola Primária FPLM;
- Escola Primária da Imaculada;
- Escola Primária do Infulene;

- Escola primária Ingrib Chawner;
- Escola Primária do I Grau Inhagoia;
- Escola Primária do Jardim;
- Escola Primária a Luta Continua;
- Escola Primária de Lhanguene Piloto;
- Escola Primária do Laulane;
- Escola Primária Luis Cabral;
- Escola Primária Munhuana;
- Escola Primária Completa da Manhiça;
- Escola Primária de Marracuene;
- Escola Primária Matola Lingamo;
- Escola Primária da Malhangalene;
- Escola Primária da Maxaquene B;
- Escola Primária Comunitária Metodista Unida;
- Escola Primária de Magoanine A
- Escola Primária da Paz;
- Escola Primária de Singathela;
- Escola Primária Completa Tunduru;
- Escola Primária Completa de T3
- Escola Primária Unidade 2;
- Escola Primária Completa Unidade 3
- Escola Primária Unidade 5;
- Escola Primária Unidade 6;
- Escola Primária Unidade 7;
- Escola Primária Unidade 10;
- Escola Primária Unidade 29;
- Escola Secundária Ana Mogas;
- Escola Secundária Eduardo Mondlane
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Secundária Emílio Guebuza;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos;
- Escola Secundária Joaquim Chissano;
- Escola Secundária Jonh Issa da Macia;
- Escola Secundária Josina Machel, Maputo;
- Escola Secundária São Gabriel, Matola;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Comercial da Matola;
- Escola Secundária Noroeste 1;
- Escola Secundária Noroeste 2;
- Escola Secundária da Polana;
- Escola Secundária Quisse Mavota;

- Escola Comunitária São Joaquim;
- Escola Primária e Secundária SOS Herman Germneir;
- Escola Secundária de Magoanine;
- Escola Secundária da Liberdade;
- Escola Industrial 1º de Maio;
- Escola Secundária de Xai-Xai;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela
- Colégio Nhamunda Maputo;
- Colégio Nhamunda Matola;
- Escola de Musica Xibuwewe da Manhiça
- Escola Nacional de Musica no Maputo
- Instituto Xinduru na Matola

Ministério da Juventude e Desportos

- Associação de Atletismo da Cidade de Maputo;
- Associações Províncias de Basquetebol
- Clube Ferroviário de Maputo;
- Clube Ferroviário da Beira;
- Clube Sporting de Quelimane;
- Federação Moçambicana de Basquetebol

Ministério do Interior

- Direcção da Ordem e Segurança Pública - Departamento de Transito do Comando Geral da Polícia;
- Polícia da República de Moçambique – PRM;

Ministério da Mulher e Acção Social

- Associação Criança Sã-Escolinha do Quiduxo – Khongolote
- Associação de Desportos da Pessoa Portadora de Deficiência da Cidade de Maputo - ADPPD;
- Aldeia de Crianças SOS-Moçambique;
- Escolinha do André – Xai-xai;
- Escolinha Santa catarinha de Louret- Chongoene
- Casa do Gaiato-Boane
- Cinfortécnica Maputo - Associação de Jovens Técnicos Portadores de Deficiência de Moçambique;
- Comunidade Santo Egídio;

- Centro Psicossocial do Magoanine;
- Centro Acolhimento Menino Jesus da Manhiça
- Casa da Vovó Teresa em Tete;
- Casa Alegria no bairro do Hulene;
- Orfanato Missão São Roque- Matutuine;
- Infantário da Matola;
- Infantário 1º de Maio da Matola;
- Infantário Provincial do Xai-xai;
- Orfanato Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição de Mumemo

Ministério da Cultura

- Fundac - Fundo para o Desenvolvimento Artístico Cultural
- Festival Azgo
- Núcleo de Arte

Outras instituições

- AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem;
- Associação Comunitária de Seropositivos Xidzuki
- Associação Stewart Sukuma
- Cruz Vermelha de Moçambique
- Conselho Municipal da Cidade da Maputo;
- Conselho Municipal da Cidade da Matola;
- Friends in Global Heath – Thomas Bonnet;
- Posto Administrativo de Furancungo- Tete
- Posto Administrativa de Madimba-Niassa
- Posto Administrativo do Búzi - Sofala
- Tropigália;
- Top Produções;

DÊ-NOS A SUA OPINIÃO

Porque queremos estar sempre no caminho da excelência, não nos acomodamos aos resultados alcançados, procurando sempre melhorar aquilo que fazemos, e este relatório não é excepção. Há sempre espaço para ir mais além, pelo que apresentamos este relatório como uma ferramenta de diálogo, onde todos aqueles que pretendam valorizar este documento, o possam fazer com os seus comentários ou sugestões.

Assim, para qualquer tema relacionado com a sustentabilidade do Millennium bim, e em particular com o conteúdo deste relatório, tem disponível o seguinte endereço electrónico:
comunicar@millenniumbim.co.mz
mmpm@millenniumbim.co.mz

Millennium bim
BIM - Banco Internacional de Moçambique, S. A.
Capital Social: MZN 4.500.000,00
Matricula na Conservatória do Registo de Entidades Legais em Maputo
Com o número 6614
www.millenniumbim.co.mz

Sede:
Rua dos Desportistas, 873/879
Caixa Postal: 865 Maputo
Maputo, Moçambique
Telefone: (00258) 21351500

Millennium
bim