2011 Relatório de SUSTENTABILIDADE

Millennium bim

2011 Relatório de SUSTENTABILIDADE

Millennium bim

ÍNDICE

5 Mensagem do Presidente
9 Capítulo 1 – Caracterização do Millennium Bim
9 1.1. Quem somos
10 1.2. Estrutura Accionista
11 1.3. Missão e Objectivos Estratégicos
12 1.4. Criação de Valor
13 1.5. Presença Geográfica
15 1.6. Código de Conduta
17 Capítulo 2 – Indicadores de Negócio
17 2.1. – Indicadores do Banco
17 2.2. – Reconhecimento
19 Capítulo 3 – Integrar a Sustentabilidade
19 3.1. Perfil Doméstico
19 3.2. Segmentação do Negócio
20 3.3. Diálogo com as Partes Interessadas
22 3.4. Produtos e Serviços
24 3.5. – Rigor e Transparência
27 Capítulo 4 – Compromisso com a Sociedade
27 4.1. – Mais Moçambique Pra Mim
27 4.2. – Do Rovuma ao Maputo
32 4.3. – Mais Moçambique Pra Mim – Um Olhar por Moçambique
39 4.4. Patrocínios
44 Capítulo 5 – Envolvimento na Sociedade
44 5.1. – Ambiente
44 5.2. – Millennium bim Socialmente Responsável
45 Capítulo 6 – Perspectivas para 2012
47 Agradecimentos

Mário Fernandes da Graça Machungo
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Relatório de Sustentabilidade 2011 que vos apresentamos traduz o crescente compromisso do Millennium bim no desenvolvimento sustentável do país e do Banco. Para nós uma gestão sustentável consiste na maximização dos resultados financeiros e do valor para o Accionista, a longo prazo.

Essa perspectiva de longo prazo implica uma análise equilibrada entre os aspectos económicos, sociais e ambientais subjacentes à nossa actividade. O desenvolvimento sustentável constitui para o Millennium bim uma prioridade no contexto da sua actuação e visão presente e futurista de que uma empresa competitiva, sólida e próspera é aquela que entende e incorpora no seu negócio a sustentabilidade no seu mais alto nível de entendimento e respeito com as gerações vindouras.

O Millennium bim tem a sustentabilidade presente diariamente no seu negócio através: da comercialização de fundos éticos (linha de crédito protocoladas com o objectivo de apoiar o desenvolvimento da economia moçambicana); 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 desfavorecidas; criando produtos e serviços específicos que promovam a integração social e maior acessibilidade dos Clientes ao Banco; promovendo programas que incentivem a educação financeira e bons hábitos de poupança e valorização do dinheiro por parte de crianças e jovens, como o projecto "Olimpíadas Bancárias" do programa de Responsabilidade Social do Banco – Mais Moçambique pra Mim.

A par destas várias iniciativas o Millennium bim desde sempre, tem desenvolvido um papel relevante na sociedade em que se insere através de uma intervenção continua e activa, respondendo aos vários pedidos de apoio com vista à promoção da educação, cultura, desporto e solidariedade no país.

O presente relatório é demonstrativo do compromisso do Conselho de Administração do Millennium bim com a sustentabilidade por via da sua forma e do seu alcance enquanto instrumento de prestação de contas à sociedade.

O compromisso que o Millennium bim tem com a sustentabilidade continuará a imprimir um cunho de maior ambição e alcance na forma e no conteúdo das suas acções. O caminho a percorrer é longo, mas acreditamos neste projecto e temos a consciência de que não foi concebido para servir o presente apenas, mas sim para edificar um futuro sólido, alicerçado na esperança, em que a transformação do mundo se dá todos os dias, com a colaboração de todos.

Pretendemos continuar a merecer a confiança e respeito dos nossos *Stakeholders*, atingindo e superando os objectivos traçados e reportando de forma regular, sistemática e isenta o nosso desempenho, espelhando a nossa motivação e certeza de que somos, e sempre seremos, o maior e melhor Banco para os moçambicanos e o Banco de referência em Moçambique para a comunidade internacional.

Pautamos ainda por continuar a ser o parceiro financeiro preferencial do Estado moçambicano, respeitando as normas, leis e regulamentos do país.

Acreditamos que a estratégia e compromissos assumidos, no âmbito do desenvolvimento sustentável, são um contributo activo para reforçar a relação de confiança, materializada na percepção dos nossos Clientes e que possibilitaram ao Banco evoluir positivamente nas principais áreas de negócio.

A confiança depositada pelos nossos Accionistas constitui uma das chaves de sucesso do projecto empresarial suportada pelo empenho de todos os nossos Colaboradores, indispensáveis para a afirmação da marca no mercado e determinantes para o progresso do Millennium bim no futuro.

O Millennium bim tem, ao longo dos anos, somado vitórias e conquistas, pelo que não podia deixar de evidenciar o acontecimento especial de 2011 que muito nos orgulha – O Banco atingiu **Um Milhão de Clientes**, um marco que fica na história do sistema bancário do País, a caminho do futuro.

Devemos este sucesso aos nossos Clientes que tornaram possível esta conquista e por permitirem que sejamos o Banco dos Moçambicanos, aos nossos Colaboradores por trabalharem com rigor e dedicação e aos nossos Accionistas que confiam incondicionalmente no nosso trabalho e na nossa gestão.

Para o Millennium bim, ser líder de mercado em Moçambique e atingir Um Milhão de Clientes não é um fim, mas um princípio. Um princípio para uma contribuição cada vez mais decisiva para o desenvolvimento socioeconómico do país, bem como, e também, um acréscimo de responsabilidade na valorização de relações duradouras com os nossos Clientes.

O Millennium bim é hoje uma referência no continente africano e no mundo, segundo as mais prestigiadas instituições internacionais que identificam, através de estudos de mercado, os Bancos que apresentam os melhores resultados a nível financeiro e social. Neste âmbito, o Millennium bim foi distinguido em 2011 como o Melhor Banco Local de África, distinção que acontece pela primeira vez em Moçambique.

Queremos continuar a ser o Banco que chega a todos os moçambicanos do "Rovuma ao Maputo", através do nosso negócio e do nosso programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim.

Queremos crescer de forma gradual e sustentável, por isso continuaremos a investir nas pessoas, o nosso maior activo, renovando o nosso leque de oferta, investindo na qualidade dos nossos serviços e tornado o Millennium bim o Banco cada vez mais presente na vida dos moçambicanos. Através do Mais Moçambique pra Mim, queremos ser um condutor de esperança para que todos nós possamos vislumbrar um futuro melhor.

Mário Fernandes da Graça Machungo
Presidente do Conselho de Administração

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, celebrada em 1995.

O percurso trilhado pelo Banco desde então é pleno de significado e tem sido marcado por um profundo conhecimento do mercado, investindo sempre na modernização do sistema financeiro moçambicano e na bancarização da população.

Os 16 anos de história do Millennium bim confundem-se com a história recente da banca em Moçambique. Ao longo dos anos o Banco, tem sido um elemento estruturante e decisivo na estabilidade, credibilidade e modernização do sistema bancário moçambicano, nomeadamente:

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

Actualmente, o Millennium bim dispõe da maior rede de distribuição bancária em Moçambique, com 138 balcões, espalhados por 51 distritos, em 14 dos quais é o único Banco comercial presente, o que demonstra o forte empenho na bancarização do país. Além de ter a maior rede bancária, o Banco dispõe do maior parque de ATM e POS, com 345 e 3025 respectivamente.

O Millennium bim continua a apostar na inovação, inspirado na ordenação das necessidades financeiras dos Clientes, criando, recentemente, produtos pioneiros de poupança dirigidos às famílias moçambicanas, soluções específicas para empresas e, disponibilizando na vertente tecnológica, serviços de ponta ao nível do melhor que se faz no mundo, como o Millennium sms.

O mercado voltou a reconhecer e a premiar a proposta de valor apresentada pelo Millennium bim através da adesão e da confiança nos seus produtos e serviços, comprovada pelo aumento da base de Clientes em mais de 100 mil em 2011, um crescimento de 18,6% face ao período homologo.

O Banco é o maior empregador do sistema financeiro, com 2230 Colaboradores, o maior contribuinte fiscal do sector financeiro e tem um Programa de Responsabilidade Social que reflecte a cultura organizacional da Instituição.

Todos os objectivos alcançados, só foram possíveis graças a uma estratégia visionária suportada pelo apoio incondicional de todos os seus *Stakeholders*.

Desde o início do seu percurso, o Millennium bim escreve uma história plena de significativas e profundas transformações que têm exigido o envolvimento de todos os seus Colaboradores para enfrentar os desafios e responsabilidades que a lógica de mudança exige.

O Millennium bim reflecte a vitalidade do mercado financeiro nacional, espelhando a forte contribuição dada ao desenvolvimento nacional, não só financiando o investimento, mas também constituindo parcerias estratégicas em novos projectos, impulsionando novas tecnologias e introduzindo novos produtos e serviços, que servem a

estabilidade e o desenvolvimento do maior Banco Comercial de Moçambique, esta estratégia tem como objecto fulcral a satisfação dos seus Clientes.

Em consequência, o Millennium bim tornou-se no maior Banco a operar no mercado nacional, obtendo a preferência da maioria dos moçambicanos. De igual forma, no sector segurador, a Millennium seguros e a sua rede comercial, a Impar, são as maiores referências do mercado segurador nacional por força do profissionalismo e do conjunto de produtos e serviços que oferecem, ajustados à realidade nacional.

MAIOR GRUPO FINANCEIRO MOÇAMBICANO

Com mais de um milhão de Clientes alcançados em 2011, um marco histórico para o sector financeiro nacional, o Millennium bim é líder de mercado tanto nos Activos Totais, como no Crédito e nos Depósitos de Clientes, posicionando-se, desde sempre, como um Banco inovador na capacidade de satisfazer as necessidades dos seus Clientes, marcando em diversos períodos o ritmo de desenvolvimento do sector bancário em Moçambique.

COLABORADORES

A política de gestão de Colaboradores orienta-se pelo princípio de responsabilização, desenvolvimento de qualificações, reforço de competências e contínua formação, para que os Colaboradores possam responder aos desafios que forem surgindo, com qualidade e eficiência, motivação e empenho, responsabilidade e realização humana, sem pôr de parte a qualidade no atendimento aos Clientes.

1.2. ESTRUTURA ACCIONISTA

1.2.1. ESTRUTURA ACCIONISTA DO MIILENNIUM BIM

O Millennium bim conta com o Estado Moçambicano como Accionista e tem a particularidade de ter, também, Colaboradores (GTT – Gestores, Técnicos e Trabalhadores) como Accionistas e parte integrante na tomada decisões.

Desde a sua fundação que o Banco entende ser essencial a partilha das responsabilidades do Banco 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

Millennium bim	
%	Accionista
66.69	Millennium bcp Participações, S.G.P.S., Soc. Unipessoal Lda
17.12	Estado moçambicano
4.95	INSS – Instituto Nacional de Segurança Social
4.15	EMOSE – Empresa Nacional de Seguros, S.A.
1.08	FDC – Fundação para o Desenvolvimento da Comunidade
6.01	Gestores, Técnicos e Trabalhadores (GTT)

1.2.2. ESTRUTURA ACCIONISTA DA MILLENNIUM SEGUROS

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

No mercado segurador moçambicano, não existia até então, tradição de produtos concebidos para Particulares, tendo sido enorme o contributo dado pela Millennium seguros ao mercado moçambicano e bastante reconhecido pelos Clientes, tanto da Millennium seguros como do Millennium bim, através do programa de vendas de seguros, *cross-selling*, nos balcões Millennium bim.

Para tal, a Millennium seguros disponibilizou uma gama completa de produtos do ramo de negócios Vida, tais como: Acidentes Pessoais, Saúde, Acidentes de Trabalho e Complementos de Reforma, tendo, alguns destes, sido lançados pela primeira vez no mercado.

Simultaneamente, e no ramo de negócios Não-Vida, a Millennium seguros tem procurado satisfazer as necessidades de protecção de património de Particulares e Empresas Clientes do Banco, apostando na comercialização de produtos de Riscos Múltiplos, Transportes e Responsabilidade Civil.

Millennium seguros	
%	Accionista
89.914	BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A.
5.8351	PT Participações, S.G.P.S.
2.0824	FDC – Fundação para o Desenvolvimento da Comunidade
2.0824	TDM – Telecomunicações de Moçambique, S.A.
0.0860	Outros

A Marca Impar
Disponibilizando uma gama de produtos para Empresas e enriquecendo a oferta para o segmento de Particulares, a Impar (rede de balcões da Millennium seguros) aposta numa abordagem tradicional ao mercado segurador, operando fundamentalmente nas 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 destacam os ramos Automóvel, Incêndio, Acidentes de Trabalho, Responsabilidade Civil, Engenharia, Transportes, Vida e Acidentes Pessoais.

1.3. MISSÃO E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

O Millennium bim desenvolve a sua actividade em função do saber, do rigor, da verdade, do valor e da transparência.

A principal Missão do Banco é de agregar valor para os seus Clientes, Colaboradores e Accionistas, através de um alinhamento estratégico que salvaguarda o total respeito pelos interesses e bem-estar daqueles, percebendo e superando as suas necessidades. O Millennium bim entende que o seu dever é contribuir, de forma cada vez mais aprofundada e proactiva, para o desenvolvimento socioeconómico do país.

Para uma instituição financeira que existe há 16 anos como o Millennium bim, a sustentabilidade consiste na adopção efectiva de práticas e comportamentos susceptíveis de proporcionar um equilíbrio dinâmico e progressivo na sociedade moçambicana no geral e nos seus *Stakeholders* em particular.

O Millennium bim entende que a sustentabilidade é um factor de competitividade por excelência aos mais diferentes níveis: comercial, reputação/imagem, mercado de capitais, mercado de trabalho, e na captação e retenção de talentos.

Os princípios de desenvolvimento sustentável dos quais o Millennium bim comunga e incorpora na sua cultura organizacional são:

- Considerar o desenvolvimento sustentável como um aspecto fundamental na gestão saudável do Banco;
- Procurar integrar, cada vez mais, na gestão quotidiana, sistemas de avaliação e de medição dos progressos realizados, a todos os níveis;
- Considerar a primazia dos interesses dos Clientes e o respeito pela integridade dos mercados como princípios fundamentais para o Banco;
- Assumir, enquanto membro do Pacto Global, o compromisso de respeitar e fazer respeitar os Direitos Humanos a nível interno e externo;
- Opor-se frontalmente a qualquer prática que envolva fraude e/ou que se inclua na classificação de branqueamento de capitais, comprometendo-se, uma vez identificadas na sua esfera de influência, a denunciá-las junto das autoridades competentes;
- Promover altos padrões de transparência na gestão das actividades do Banco e das actividades financiadas;

- Ter em consideração aspectos ambientais nas operações, na gestão de recursos, e outras decisões empresariais;
- Procurar as melhores práticas em gestão ambiental, incluindo a eficiência de energia, a reciclagem e a redução de desperdícios ao nível da instituição;
- Conciliar os princípios e práticas do negócio com o interesse e melhoria da qualidade do serviço prestado ao Cliente;
- Promover o desenvolvimento sustentável junto dos Clientes faz também parte do compromisso do Millennium bim;
- Reconhecer que o diálogo e a transparência na relação com as partes interessadas são parte integrante da responsabilidade social do Banco;
- Ser uma instituição proactiva, aberta e atenta às expectativas das partes interessadas e desenvolver mecanismos de gestão do diálogo;
- Manter informados os *Stakeholders* acerca das melhores práticas em matéria de responsabilidade social levadas à cabo pelo Banco, através de comunicações e relatório de sustentabilidade;
- Valorizar e recompensar a excelência e a eficiência, essenciais para a criação de valor;
- Promover a igualdade de oportunidades;
- Estar consciente da importância de dar acesso ao financiamento a entidades provenientes de economias em desenvolvimento ou às comunidades desfavorecidas, como forma de gerir riscos inerentes às desigualdades.

1.4. CRIAÇÃO DE VALOR

O Millennium bim é o Banco com a maior quota de mercado, com cerca de 35%, tanto em Activos como em Crédito e Depósitos de Clientes. Este posicionamento resulta de uma estratégia rigorosamente seguida com vista a manutenção da liderança que o Banco tem no mercado, face aos seus concorrentes. Com vista a manter este posicionamento, o Millennium bim definiu objectivos de actuação para responder, no presente e no futuro, aos anseios dos diversos *Stakeholders*.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

MILLENNIUM BIM – RUMO À EXCELÊNCIA

ALVO	OBJECTIVOS
Clientes	• Apostar na personalização da oferta comercial para os diferentes segmentos de mercado; • Maximizar a conveniência e os níveis de serviço, melhorando a qualidade dos serviços prestados.
Colaboradores	• Atrair e reter os melhores Colaboradores; • Investir na formação e capacitação dos Colaboradores e promover o capital intelectual através do sistema de orientação de objectivos/resultados e incentivos.
Fornecedores	• Reforçar a centralização do processo de compras; • Reforçar as relações de Goodwill e win-win; • Estabelecer princípios e normas de Boa Conduta.
Sociedade	• Promover a integração social; • Apostar na educação, desporto e cultura; • Promover a inovação empresarial.

ACCIONISTAS E INVESTIDORES

- Novos negócios e objectivos financeiros.
- Enfoque contínuo na criação de valor para o Accionista.
- Maior rentabilidade e solidez.

O Millennium bim prossegue a trajectória de cumprimento dos seus objectivos estratégicos de médio prazo, baseada numa lógica de criação de valor para os Clientes, Colaboradores e Accionistas e de permanente contribuição para a Comunidade.

A estratégia adoptada pelo Banco é suportada pelo crescimento sustentado da sua actividade local. Este crescimento é acompanhado pela definição e implementação de políticas de gestão com enfoque nos níveis de eficiência do Banco e através da manutenção de uma rigorosa disciplina de gestão de recursos financeiros.

DESAFIOS FUTUROS DO MILLENNIUM BIM

Enfoque na captação de recursos

- Aumento na agressividade comercial e na inovação de produtos;
- Programação de visitas a Clientes para assegurar o reforço do relacionamento comercial.

Manutenção de Elevados níveis de rentabilidade

- Manter/melhorar os elevados níveis de rentabilidade e eficiência;
- Defesa da Margem Financeira;
- Incremento do Produto Bancário.

Manutenção dos rácios prudenciais

- Manutenção de uma taxa de transformação adequada;
- Manutenção dum rácio de solvabilidade adequado.

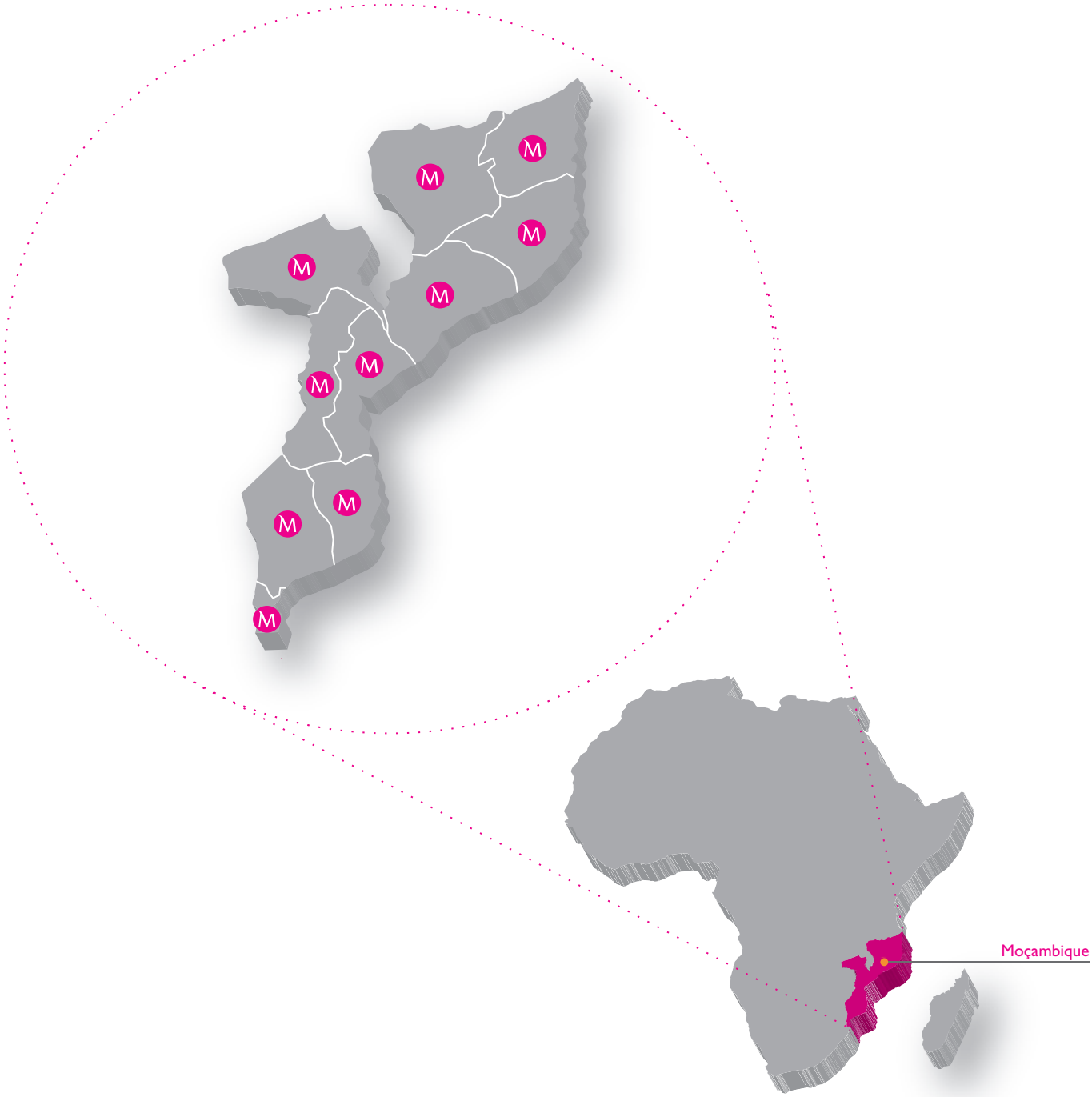
Expansão do negócio

- Reforçar vocação de Banco de Retalho;
- Abertura de sucursais e penetração em novos nichos de mercado (nas zonas rurais e periurbanas).

1.5. PRESENÇA GEOGRÁFICA

Com 138 balcões, o Millennium bim possui a maior rede de balcões (urbanos, periurbanos e rurais) do país e o maior parque de ATM e POS (345 e 3025 respectivamente), destaca-se ainda por ser o Banco com maior número de Clientes, mais de um milhão, representando um crescimento de 18.2% face ao período homólogo.

O Millennium bim é sem dúvida a maior instituição finaceira do mercado com maior dimensão, expansão e penetração geográfica, cobrindo todo o país e grande parte dos distritos.



MAPUTO		GAZA		INHAMBANE		SOFALA		MANICA	
Balcões:	58	Balcões:	10	Balcões:	10	Balcões:	15	Balcões:	6
ATM:	154	ATM:	23	ATM:	23	ATM:	31	ATM:	15
POS:	2.136	POS:	157	POS:	163	POS:	244	POS:	55

TETE		ZAMBÉZIA		NAMPULA		NIASSA		CABO DELGADO	
Balcões:	8	Balcões:	7	Balcões:	13	Balcões:	6	Balcões:	5
ATM:	23	ATM:	17	ATM:	27	ATM:	16	ATM:	16
POS:	52	POS:	44	POS:	116	POS:	29	POS:	29

1.6. CÓDIGO DE CONDUTA

As normas legais, o código de conduta interno de ética e os princípios de actuação são o referencial de valores, princípios de comportamento e boas práticas, que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional. Aplicáveis à globalidade dos Colaboradores, devem reflectir-se na relação com os *Stakeholders*, em particular com os Clientes, aperfeiçoando a integração do Banco na sociedade onde desenvolve a actividade.

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.

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.

Além do Banco estar associado a estas instituições de elevado reconhecimento nacional e internacional como o Pacto Global e o FEMA, o Millennium bim tem procurado identificar localmente parceiros, que comungam dos mesmos valores e que apoiam a acção do Banco na dinamização do bem-estar social.

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. 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.

CAPITULO 2 – INDICADORES DE NEGÓCIO

2.1. INDICADORES DO BANCO

O Millennium bim é um Banco de referência no mercado moçambicano, sendo o seu compromisso superar as expectativas dos Clientes, contribuindo para o desenvolvimento social e económico de Moçambique e do sistema financeiro nacional.

A constante aposta do Millennium bim na melhoria da qualidade, prestando melhor serviço ao Cliente levou o Banco a resultados financeiros marcantes e a um grau de crescimento também assinalável. Os indicadores que a seguir se apresentam, são uma amostra clara e factual do desempenho do Banco. Os Resultados líquidos do Banco atingem 3,417 milhões de Meticais, o que representa um crescimento de 52% face a 2010. O Activo total cresceu 12,1% atingindo o valor de 60.889 milhões de Meticais em Dezembro de 2011.

Milhões de MZN

Resultados do Exercício	'11	'10	VAR. %
Activo Total	60.889	54.326	12,1%
Recursos Totais de Clientes	48.852	44.634	9,5%
Capitais próprios e Passivo Subordinados	10.400	8.107	28,3%

2.2. RECONHECIMENTO

O Millennium bim tem demonstrado um grande empenho na procura de melhores e mais adequados produtos e serviços para os seus Clientes, como tal, tem vindo a receber inúmeros prémios, nomeações e distinções a nível nacional e internacional.

Com mais de um milhão de Clientes e líder de mercado, tanto nos Activos Totais como no Crédito e nos Depósitos de Clientes, o Millennium bim desde sempre se posicionou como um Banco inovador na capacidade de satisfazer as necessidades dos seus Clientes, marcando em diversos períodos o ritmo de desenvolvimento do sector bancário em Moçambique.

PRÉMIOS

O Millennium bim é, em Moçambique, o Banco com o programa de Responsabilidade Social Empresarial mais abrangente, tendo conquistado o prémio "Empreendedor do Ano em 2008" atribuído pela *Ernst &Young*, na categoria de Responsabilidade Social Multinacional. Este prémio não foi até a data conquistado por mais nenhuma instituição financeira a nível nacional.

Este prémio galardoa as empresas que, transcendendo a sua vocação básica de criação de valor, respeitam e incorporam nas suas estratégias, princípios, práticas e normas de conduta que potenciam e enriquecem as relações com Colaboradores, Clientes, Accionistas, Fornecedores, Concorrentes e Entidades Públicas e que beneficiam toda a comunidade através de acções de responsabilidade social corporativa criando assim, um valor acrescentado e de reconhecimento.

Além deste prémio que no ano de 2008 trouxe uma dinâmica mais forte para o Millennium bim, mas mais concretamente para o programa de Responsabilidade Social, o Banco recebeu, no decurso do ano findo, vários outros prémios que enriquecem e fortalecem a marca e o seu empenho em ir ao encontro das pretensões dos Clientes.

Em 2011 foi premiado como "O Melhor Banco" pela *Global Finance*. Os critérios de avaliação utilizados para este prémio incluem parâmetros como o Crescimento do Activo, Rendibilidade, Relações Estratégicas, Produtos e Serviços ao Cliente, Preçário e Inovação. Mais do que nunca, os Clientes exigem uma maior competência dos seus parceiros bancários tornando o prémio todos os anos, mais difícil de alcançar.

Foi premiado como "O Melhor Grupo Bancário " pela *World Finance*, uma das publicações mais prestigiadas na área financeira, e pretende realçar o Millennium bim como um Banco sólido, que apresenta uma *performance* acima da média. Os critérios tomados em consideração para esta nomeação foram: diversificação e inovação de produtos oferecidos; crescimento e solidez no mercado e expansão geográfica da rede comercial.

A Revista *EMEA Finance*, uma publicação que aborda essencialmente temas do sector económico-financeiro da Europa, Médio-Oriente e África Subsariana, premiou o Millennium bim como "O Melhor Banco em Moçambique". Esta premiação acontece pelo terceiro ano consecutivo, o que demonstra o valor e reconhecimento internacional do Banco.

O Millennium bim foi considerado o "Melhor Banco Local de África", em 2011, pela revista *African Banker*. A *African Banker* dedica-se exclusivamente ao estudo e acompanhamento dos bancos que actuam no continente africano sendo considerada a maior referência do sector. O prémio de "Melhor Banco Local" é atribuído à Instituição que demonstra o melhor desempenho em vários indicadores: solidez financeira, inovação de produtos e serviços, estratégia de sucesso, rede alargada de balcões e contribuição de forma visível para um sector privado mais eficiente, com maior acesso a serviços financeiros e cuja actuação molda de forma significativa o futuro do sector financeiro do país. Assim, este prémio confere uma posição, até hoje nunca igualada, de prestígio e notoriedade ao Millennium bim e a Moçambique.

Recebeu ainda, o prémio "Melhor Banco de Moçambique, 2011", pela sexta vez, atribuído pela publicação internacional *The Banker*, em virtude dos resultados alcançados. A *The Banker* é uma das mais prestigiadas publicações financeiras internacionais, considerada uma das principais fontes de informação e de análise do sector financeiro. Este prémio valoriza igualmente o forte desempenho e os esforços realizados pelo Banco, premiando a sua excelência entre as instituições que lideram mundialmente a banca comercial, reflectindo o reconhecimento da sua actuação no mercado moçambicano, marcada pela qualidade dos produtos e soluções, pela inovação constante da sua estrutura financeira e pela quota de mercado alcançada.

DISTINÇÕES

O Millennium foi distinguido em 2011 pela organização internacional "Superbrands" como "Marca de Excelência" em Moçambique. Este estatuto não é fruto do acaso, o Millennium bim é uma *Superbrand* de Moçambique porque reflecte os atributos que esta organização considera fundamentais para conceder este título: Domínio do mercado, Longevidade, *Goodwill*, Fidelização e Aceitação.

O facto do Millennium bim ser considerado uma *Superbrand* é também o reflexo da valorização do trabalho levado a cabo não só pelo próprio Banco, como também pelos seus Colaboradores, que ajudam a instituição a ser ícone de destaque no sector bancário.

CAPITULO 3 – INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE

3.1. PERFIL DOMÉSTICO

O percurso do Millennium bim no que concerne a responsabilidade social tem demonstrado a sua contribuição para o desenvolvimento económico e social de Moçambique.

Com um universo de 2.230 Colaboradores, ou seja 280 novos postos de trabalho comparativamente a 2010, o Millennium bim matem-se como o maior empregador do sistema financeiro moçambicano.

O Millennium bim continua a apostar na expansão da sua rede de balcões, com vista a bancarização da população e redução das assimetrias regionais em termos de acesso a serviços financeiros.

O Millennium bim é o Banco que cobre o maior número de distritos do país e presta serviços bancários a mais de um milhão de Clientes. Com uma marca multidisciplinar, Colaboradores empenhados, e um programa de Responsabilidade Social sólido, o Banco, desenha o seu percurso a caminho de uma maior excelência, sem perder o foco do negócio e as necessidades e expectativas dos seus Clientes.

Faz, também, parte da política de responsabilidade social, a disseminação e divulgação de informação aos Colaboradores na área da saúde, nomeadamente relacionada com a prevenção do HIV/SIDA.

3.2. SEGMENTAÇÃO DO NEGÓCIO

O Millennium bim tem o seu negócio segmentado em diferentes áreas de negócio mais concretamente; o *Mass--Market*, o *Prestige* e o *Corporate*. Abarcam Clientes com o património financeiro conforme indica o quadro que se segue.

Clientes	Segmentos	Critérios
Mass-Market	Particulares	Recursos < 350.000MZN ou Rendimentos mensais < 60.000MZN
	Negócios	Facturação anual < 38.000.000MZN ou Envolvimento no Banco < 500.000MZN
Prestige	Particulares	Recursos >= 350.000MZN ou Rendimentos mensais >= 60.000MZN
	Negócios	Facturação anual >= 38.000.000MZN ou Envolvimento no Banco >= 500.000MZN ou Empresas pertencentes a Grupos Económicos, Clientes Prestige-Negócios
Corporate	*Corporate*	Facturação anual >= 100.000.000MZN ou Envolvimento no Banco >= 5.000.000MZN ou Empresas pertencentes a Grupos Económicos em que o accionista maioritário está no *Corporate* e Clientes *Corporate* do Grupo Millennium BCP

Por outro lado, o Corporate tem uma carteira de Clientes com perfil específico para este segmento, com uma facturação anual acima dos 100.000.000 Meticais e um envolvimento no Banco acima dos 5.000.000 Meticais. O segmento Corporate abarca também Clientes cujo accionista principal está no Corporate do Millennium bcp, maior accionista do Millennium bim.

POSICIONAMENTO DO BANCO

O alargamento da base de Clientes e reajuste da carteira em função do património financeiro contribuem continuamente para a consolidação do Banco como líder no mercado e para a personalização da oferta comercial.

Apesar dos esforços do Banco na educação financeira da população bancarizada, no sentido de utilizar, cada vez mais, os canais alternativos, a rede de balcões continua a ser o principal canal e aquele que a maior parte dos Clientes privilegia, mantendo a preferência pelo contacto pessoal com o Gestor de Clientes. Assim, durante o ano de 2011, o Millennium bim deu continuidade à sua estratégia comercial suportada no programa de expansão da rede de balcões, ATM e POS.

Relativamente à melhoria dos serviços ao Cliente, o Banco tem dado continuidade, ano após ano, à promoção dos seus canais de acesso alternativos, com uma contínua dinamização da actividade do *Call Center* que integra os diversos canais de banca à distância complementares à rede de balcões, designadamente a Linha Millennium bim, o Millennium sms e o internet banking (www.millenniumbim.co.mz). Estes canais alternativos possibilitam o aumento da participação do Cliente na gestão do seu património financeiro e na utilização dos serviços do Banco e está associada a elevados parâmetros de segurança, que permitem aumentar a fluidez na interacção dos Clientes com o Banco e eliminar constrangimentos de horário assim como da necessidade de deslocação aos balcões.

A banca electrónica garante a desejada abrangência nacional permitindo uma maior acessibilidade para os Clientes. O aumento e rejuvenescimento do parque de ATM e POS, através da substituição das máquinas mais antigas por equipamentos modernos com melhor *performance* contribuiu para um crescimento acentuado de transacções.

3.3. DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

Estabelecer canais adequados e disponíveis para permitir um diálogo eficaz com os principais *Stakeholders* constitui uma prioridade na implementação da sustentabilidade do Banco.

3.3.1. CLIENTES

O atendimento eficaz ao Cliente é condição para assegurar a sustentabilidade e a própria existência da Instituição. Atento ao princípio base de reconhecer e superar as expectativas dos Clientes, a actuação do Millennium bim constitui uma referência no mercado pela diferença nas propostas de produtos e serviços inovadores que disponibiliza. Sendo um Banco universal na oferta que disponibiliza, o Millennium bim adoptou uma abordagem segmentada para os mais de um milhão de Clientes ao longo do país todo, assegurando uma interacção eficaz e orientada para proporcionar a cada Cliente uma resposta adequada às suas expectativas, suportada num conhecimento aprofundado e global das suas necessidades.

A estratégia comercial do Millennium bim assenta essencialmente na oferta de produtos e serviços, onde se destacam:

- A oferta integral de produtos e serviços financeiros, destinados aos diferentes segmentos de mercado, que pela sua natureza dispõem de necessidades diferentes e particulares;

- O elevado grau de acessibilidade, através da integração dos diversos canais de acesso ao Banco que permita um melhor nível de serviço e uma interacção eficaz com o Cliente.

O relacionamento com os Clientes exige do Banco uma elevada capacidade em estar atento ao atendimento prestado aos mesmos, com vista a filtrar possíveis situações de falta de eficiência e cumprimento dos níveis de serviço recomendados. Para tal, o Millennium bim utiliza a figura do Cliente Mistério, um instrumento cujos resultados contribuem para a monitorização de acções de melhoria a nível de comportamentos, práticas e processos.

Anualmente são realizadas visitas do Cliente Mistério a vários balcões de forma a avaliar a qualidade do serviço prestado aos Clientes no que concerne ao acolhimento, venda, ou ainda a resolução de reclamações.

Centro de contactos

O Centro de Contactos é composto por uma plataforma humana qualificada e tecnologicamente apetrechada, que transporta a voz do Cliente para o interior da Instituição. Atende todos os telefonemas dirigidos ao Banco, sejam com propósito operacional ou de reclamação e resolve na hora todas as solicitações, garantindo que qualquer contacto é devidamente atendido.

Através de uma primeira linha de atendimento telefónico personalizado (Linha Millennium bim) e de uma segunda linha especializada na resolução de problemas mais complexos (Centro de Atendimento ao Cliente), o Centro de Contactos assume um papel relevante na satisfação dos Clientes, procurando transmitir para o Cliente confiança e segurança na resolução das suas preocupações.

O Centro de Atendimento ao Cliente actua como um barómetro onde é analisada a reincidência das reclamações e é possível detectar pontos de estrangulamento de produtos e serviços procedendo ao realinhamento dos mesmos. O Centro de Atendimento ao Cliente actua de forma imparcial, regendo-se basicamente pelos normativos internos. Possui um programa de controlo de qualidade de comunicação telefónica com o objectivo de reforçar a excelência no atendimento e a conveniência do Banco.

Linha Millennium bim
Uma outra oferta do Banco é a Linha Millennium bim que constitui um acesso complementar aos balcões e que permite que os Clientes a qualquer hora e em qualquer lugar possam contactar o 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.

O Millennium bim continua a ser o único Banco em Moçambique com um serviço de Banca Telefónica como canal alternativo aos balcões, marcando a diferença, na forma ímpar que tem de servir os seus Clientes.

O Millennium bim oferece ainda um vasto leque de outros canais remotos com vista a reforçar a conveniência e disponibilidade no acesso do Cliente ao Banco, como é o caso da Internet Banking, do serviço Millennium sms, das ATM e POS.

3.3.2. COLABORADORES

O modelo de diálogo com os Colaboradores está apoiado num conjunto de políticas integradas, considerando que estas são um precioso activo e força impulsionadora da implementação da linha estratégica do Banco e dos resultados alcançados.

Um instrumento fundamental neste processo é a realização de um inquérito anual de qualidade da sua satisfação, que à semelhança dos anos anteriores registou uma elevada participação, reflectindo o envolvimento e o interesse de todos no presente e futuro do Banco.

O sistema de avaliação de desempenho é outro instrumento de total importância no modelo integrado de gestão dos recursos humanos. Os inquéritos e as avaliações aos Colaboradores permitem validar a identificação de eventuais áreas críticas que afectam o seu grau de satisfação, implementando acções que visem a sua correcção e o consequente aumento dos índices de motivação.

Inquéritos aos Colaboradores
São um instrumento imprescindível para suportar um diálogo eficaz com os Colaboradores realizado em simultâneo a todos os Colaboradores do Millennium bim, por meio de um suporte informático, com menor impacto ambiental, redução de custos e melhor eficácia no tratamento da informação obtida.

Comunicação Interna
Partilhar o conhecimento dentro do Banco, criando condições para que a mesma se traduza em decisões que adicionem valor, é uma das formas mais importantes de estabelecer uma verdadeira cultura empresarial e de grupo. Neste sentido, a comunicação interna do Millennium bim procura integrar, partilhar e extrair informação relevante para as diversas áreas do Banco, difundindo-a através de diversos canais, quer numa perspectiva doméstica quer numa perspectiva multi-doméstica por via do Grupo em que se encontra inserido.

Chegar a todos os Colaboradores de forma célere, é o objectivo da comunicação interna do Banco, nomeadamente:

- Informar os Colaboradores sobre os aspectos mais relevantes da vida do Banco;
- Fornecer informação que suporte e que contribua para a melhoria do negócio;
- Partilhar informação relativa às diversas operações, fornecendo aos Colaboradores conhecimento da actualidade do Grupo Millennium e das suas facetas de actuação.

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

Entre os vários instrumentos de comunicação interna que o Banco tem, destacamos:

Portal interno
O portal interno é um canal universal, actualizado diariamente. Tem por objectivo manter os Colaboradores informados sobre os aspectos mais relevantes da Instituição, na divulgação das diferentes áreas de actuação do Banco, abordando temas de natureza institucional, destacando informação útil e geral aos Colaboradores, mas fortemente enfocado na 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).

No portal são ainda disponibilizados diariamente os jornais diários mais relevantes em versão electrónica.

About Us
A *About Us* é uma newsletter electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores, que sintetiza os principais acontecimentos que marcaram a vida das Operações do Grupo Millennium.

Ainda no âmbito da Comunicação interna, há dois eventos, que marcam o calendário da vida do Banco e que são importantes meios de passagem de informação e de convívio entre Colaboradores e demais *Stakeholders*.

Reunião de Objectivos
O Millennium bim realiza anualmente a reunião de objectivos, com a participação de quadros directivos e outros Colaboradores com cargos de chefia, sendo uma forma privilegiada de, em primeira mão, divulgar informação relacionada com os objectivos estratégicos definidos pelo Banco, novos projectos ou alterações fundamentais a implementar, constituindo ainda o momento e fórum oportuno para premiar os Colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho excepcional.

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 a definição e divulgação interna de parâmetros adequados e equitativos de gestão de pessoas.

3.3.3. FORNECEDORES
Durante 2011, 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, tendo sempre como prioridade a certeza de que todos eles são cumpridores das normas impostas pelo Governo moçambicano e dos vários compromissos sociais ao nível fiscal e da segurança social.

Investidores/*Stakeholders*
Na relação com os *Stakeholders* o Millennium bim assegura o diálogo e prestação de informação que incluem 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.

3.4. PRODUTOS E SERVIÇOS

3.4.1. PRODUTOS E SERVIÇOS SOCIALMENTE SUSTENTÁVEIS
O Millennium bim, privilegia a confidencialidade e a protecção de toda a informação respeitante aos seus Clientes, essencial para se estabelecer uma relação baseada na confiança mútua. São exemplos de produtos e serviços financeiramente sustentáveis que o Banco disponibiliza, e que reflectem a preocupação do Millennium bim em criar várias opções que vão de encontro às necessidades dos Clientes, o Millennium net, o Millennium sms e o *Netshop* (*Internet Banking*).

Os produtos e serviços que o Banco disponibiliza são a melhor evidência do empenho do Banco em contribuir para um desenvolvimento sustentável do povo moçambicano, em áreas tão relevantes como a inclusão financeira

de pessoas que, por pertencerem a sectores da sociedade não abrangidos pela oferta tradicional das instituições financeiras, estão desprovidas de alternativas para concretizar as suas legítimas aspirações e projectos de vida, bem como para os Clientes já bancarizados e que pretendam um tratamento diferenciado de acordo com a capacidade financeira dos mesmos.

3.4.2. CANAIS REMOTOS

Millennium sms – acesso à conta bancária a partir do telemóvel. O serviço permite fazer transferências entre contas do Millennium bim e contas de outros Bancos, consultar os saldos das contas à ordem, requisitar cheques, efectuar pagamentos de serviços, consultar câmbios, movimentos dos cartões de crédito e comprar recargas de celular e telefone fixo estando disponível 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Linha Millennium bim – serviço de banca telefónica, onde se podem obter informações sobre produtos e serviços, consultar o saldo ou movimentos, fazer transferências, solicitar ou cancelar cartões, requisitar cheques, aderir a seguros ou *leasing*, etc., de uma forma rápida e acessível, 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Millennium net – portal electrónico do Banco, que funciona através da internet e permite aos Clientes particulares e empresas proceder a uma variedade de operações financeiras, a qualquer hora do dia no portal www.millenniumbim.co.mz.

Netshop – serviço de comércio electrónico, um espaço disponível para as empresas colocarem os seus produtos e serviços à venda, através de uma "loja virtual", onde o Banco apenas disponibiliza a plataforma de pagamento *online*. Tem como vantagens, dar a oportunidade de os nossos Clientes (vendedores) chegarem aos seus Clientes (compradores) de forma mais rápida, permitindo a venda dos seus produtos e serviços *online* sem burocracias.

3.4.3. CARTÕES

São variadas as disponibilidades de cartões aos Clientes e de entre eles destacam-se:

Cartão de Débito Visa Electron – é um meio de pagamento que permite o acesso à ATM e POS da Rede Visa.

Cartão Mulher Visa Electron – é um cartão de débito emitido pelo Millennium bim pensando no segmento feminino, que oferece um conjunto de benefícios exclusivos, entre os quais um Seguro de Saúde, que cobre despesas com o cancro da mama e do útero, e com descontos em vários estabelecimentos comerciais aderentes.

Cartão de Crédito Visa – cartão com uma linha e limite de crédito previamente estabelecido, que permite o pagamento de bens e serviços em milhões de estabelecimentos no Mundo aderentes à Rede Visa, com variantes Classic e Gold tem a vantagem de se poder fazer levantamentos em numerário (adiantamento) e pagamentos parciais (*revolving*) que podem variar de 10 a 90%.

Cartão de Crédito Flamingo Visa – é um Produto exclusivo do Millennium bim, garante ao titular acesso automático ao "Programa de Passageiro Frequente Flamingo Club". É um pacote de serviços associado a diferentes parceiros, possibilita a compra de viagens a crédito e ganhar milhas a dobrar (pela compra e pela deslocação), além do acesso a um programa especial de pontos (milhas) a integrar no Programa Passageiro Frequente Flamingo Club.

Cartões "Cobranded" – além de outros, destacamos o Cartão de Crédito *Home Center*, um meio de pagamento que permite planear as prestações, garantindo o acesso imediato à Linha de Crédito Permanente para efectuar compras nos estabelecimentos *Home Center* e *Premier Group* Mica de Norte a Sul do país. A sua anuidade gratuita, possibilita a emissão de um cartão adicional à conta-cartão, gerir o pagamento, dá acesso a descontos e promoções especiais nos estabelecimentos da *Home Center* e *Premier Group* Mica.

3.4.4. FINANCIAMENTOS

Crédito Nova Vida (CNV) – É um financiamento a curto/médio prazo para satisfação das necessidades pessoais, com período máximo de cinco anos para pagar. Destina-se à aquisição de mobiliário, electrodomésticos, equipamento informático entre outros bens duradouros, permite pagamento de despesas de manutenção de automóvel, pagamento de viagens e férias, impostos, despesas médicas, matrimoniais e de formação.

Factoring – Com o *Factoring* do Millennium bim os Clientes empresa vendem a crédito e recebe a pronto. Antecipa as receitas, trata das cobranças e melhora a gestão da tesouraria.

Leasing – É um financiamento a médio e longo prazo dirigido a Particulares, Empresas e ENI para aquisição de bens móveis ou imóveis tendo como vantagens a possibilidade de efectuar pagamentos mensais ajustados às necessidades do Cliente, isenção do imposto de selo. Este serviço está disponível nos diversos canais do Millennium bim.

Crédito à Habitação – É um produto de crédito que o Millennium bim disponibiliza aos seus Clientes particulares e/ou empresa para satisfação das suas necessidades em habitação ou imóveis, mais concretamente para aquisição, construção e obras.

Depósitos a Prazo Inovadores – Plano Poupança Família (PPF) – É um depósito a Prazo inovador que permite uma poupança programada, realizada de forma automática pelo Banco. Não tem montante mínimo de subscrição, nem montante mínimo para entregas programadas. O prazo é de 365 dias renováveis. Tem reforços programados. Uma total flexibilidade no que respeita às entregas programadas, e o Cliente define a data, o montante, com possibilidade de alteração a qualquer momento. Permite ainda, efectuar reforços adicionais sempre que o Cliente desejar, sem limitação de valor ou de reforços por mês. Em caso de liquidação tem penalização dos juros do mês em que se solicitou a liquidação.

3.5. RIGOR E TRANSPARÊNCIA

Seguindo um modelo de governação corporativa com separação entre os poderes executivos e de supervisão no Millennium bim, os poderes executivos são delegados pelo Conselho de Administração à Comissão Executiva, ao passo que os poderes de supervisão são, por sua vez, delegados aos órgãos sociais não executivos. Os vários comités, criados com o objectivo de analisar temas estratégicos para o Grupo, têm um papel importante na abordagem que o Banco segue no seu dia-a-dia.

A par do modelo de governação corporativa, as áreas de *Compliance*, Gestão de Risco e Auditoria são responsáveis pela consolidação dos procedimentos pelos quais o Banco pauta a sua actividade, seguindo, sempre, as melhores práticas internacionais de governação corporativa e das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS).

Qualquer Relatório e Contas do Banco que reporta a sua actividade financeira para o ano em referência, constitui igualmente um importante suporte de análise da vida financeira do Banco e do Grupo. O portal do Grupo (www.millenniumbim.co.mz) é uma ferramenta onde se pode aceder aos mesmos assim como a outra informação de interesse para os Clientes ou qualquer outra pessoa interessada na actividade do Banco.

3.5.1. *COMPLIANCE*

Com a função de assegurar o cumprimento das normas internas do Banco, das leis e actos normativos emitidos pelas autoridades competentes assim como as melhores práticas internacionais na actividade bancária, o *Compliance Office*, no exercício da sua actividade, monitoriza o cumprimento dos normativos pelas diversas áreas do Banco, com vista a garantir o seu cumprimento bem como aferir o conhecimento dos mesmos pelos Colaboradores.

O Banco assegura um programa recorrente de formação dos Colaboradores sobre questões relacionadas com o cumprimento das normas e disponibiliza na intranet normativos que orientam a actividade em matéria de *Compliance*. O programa de formação dos Colaboradores, é transversal ao Banco e à sua associada (Seguradora) e cobre todas as áreas de negócio.

No ordenamento jurídico de Moçambique foi publicada no Boletim da República (BR) n.º 7, de 13 de Fevereiro a Lei n.º 7/2002, que estabelece o regime jurídico de prevenção e repressão da utilização do sistema financeiro para prática de actos de branqueamento de capitais, bens, produtos ou direitos provenientes de actividade criminosas, e regulamentado pelo Decreto n.º 37, publicado no BR n.º 37, de 8 de Setembro de 2004. Esta legislação foi introduzida nas instituições financeiras através do Aviso do Governador do Banco de Moçambique n.º 1/GBM/03, de 26 de Fevereiro. O Banco reconhece a validade das recomendações do *Group d´Action Financiere/Financial Action Task Force* (GAFI/FAFT) sobre a prevenção do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais, emitidas em 1990 bem como a sua actualização, em 2001, com a inclusão do combate ao financiamento ao terrorismo. A legislação e as recomendações acima referidas foram transcritas para os normativos do Banco.

O cumprimento das melhores práticas internacionais em matéria de *Know Your Customer* (KYC) e *due diligence* envolveu a instalação de filtros com vista à detenção de operações de entidades sujeitas a embargos ou sanções internacionais e transacções em dinheiro de montante único ou parciais que atinjam os 441 salários mínimos sujeitos a verificação, nos termos da lei.

3.5.2. GESTÃO DE RISCOS

O *Risk Office* é a área do Banco com a responsabilidade pela gestão de risco. As funções atribuídas a esta área enquadram-se nos objectivos estratégicos do Banco no que concerne à melhoria da sua solidez e confiança. A actividade desta área contribui para a melhoria do controlo interno, baseado no aperfeiçoamento e reforço das políticas e instrumentos de medição e controlo dos riscos.

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 do negócio. Além da protecção da rendibilidade do negócio através da definição de políticas e linhas de orientação concretas para o controlo dos diversos riscos a que o Millennium bim se encontra exposto, a Gestão do Risco promove igualmente e de forma pró-activa a implementação de métricas e instrumentos para a avaliação e delimitação dos riscos.

3.5.3. 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 a eficácia do sistema de controlo interno das operações e das 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 são 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, que se reúne numa base trimestral.

O Comité de Auditoria é um órgão de decisão em matérias relacionadas com a actividade da Direcção de Auditoria, competindo-lhe 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.

CAPÍTULO 4 – COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

4.1. MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM

Comprometido com o crescimento social, com o desenvolvimento humano e com a melhoria das condições do dia-a-dia do povo moçambicano, o Millennium bim criou, em 2006, o seu Programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique Pra Mim – visando sempre os princípios e valores intrínsecos à Instituição.

Ser socialmente responsável para o Banco em áreas como a saúde, educação, cultura, desporto e acção social, actuando e interagindo de perto com os que mais precisam através da criação e desenvolvimento de projectos sustentáveis, traçando metas e concretizando objectivos ao longo do território nacional, é o papel que o Banco pretende desempenhar em *prol* do progresso do país.

Consciente de que a obtenção dos resultados pretendidos, em cada acção, só é possível com o apoio de cada parceiro, e de que o planeamento estruturado é fundamental para que este seja um programa sustentável e efectivo, o Millennium bim delineou os seguintes objectivos:

- Potenciar o seu papel no domínio da acção social focando-se naquilo que é realmente importante e onde pode fazer a diferença.
- Levar a cabo um projecto meritório que sirva de exemplo para a sociedade civil, como algo positivo, útil e necessário.
- Cativar, atrair e envolver no projecto todos os parceiros que nele se revejam.
- Valorizar a vida e estimular nos moçambicanos a capacidade de sonhar, de realizarem e superarem os seus sonhos.

O Millennium bim cria no povo moçambicano a possibilidade de sonhar, de se inspirar e de continuar a trabalhar na construção do seu futuro. O Mais Moçambique pra Mim representa o esforço, a dedicação e o orgulho por parte de todos que dele fazem parte.

4.2. DO ROVUMA AO MAPUTO

Estar presente no crescimento e no desenvolvimento do país é para o Millennium bim um desafio. Desde a sua criação, em 2006, o "Mais Moçambique Pra Mim" tem chegado a mais Moçambique e a mais moçambicanos, através de acções que se alargam pelas capitais provinciais, com o objectivo de proporcionar a todos, o conceito de igualdade de oportunidades.

Torneio Mini Basquete Millennium bim
O Millennium bim organizou pelo sexto ano consecutivo o Torneio Mini basquete Millennium bim que, pela primeira vez, contou com a participação da cidade do Xai-Xai, que se junta a Maputo, Beira, Nampula, Quelimane e a Tete.

Em parceria com o Clube Ferroviário de Moçambique e com a Associação de Basquetebol da Cidade de Maputo, e em colaboração com escolas, clubes e bairros, o Torneio Mini basquete Millennium bim em 2011, contou com a participação de mais de 1500 crianças, com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos.

Como consequência do trabalho efectuado nestes seis anos, são cada vez mais os atletas que iniciaram o seu percurso no Mini Basquete Millennium bim, e que agora fazem parte do grupo de atletas que representam Moçambique a nível internacional.

Com a realização deste evento desportivo, o Millennium bim pretende estimular nas crianças o espirito desportivo, de equipa e solidariedade, assim como, criar condições ao desenvolvimento de novos grupos escolares e clubes da modalidade, que contribuam, por sua vez, para que o maior número de jovens possa praticar basquete.

Seis anos após a sua criação, os Torneios Mini Basquete Millennium bim ocupam um lugar de destaque no calendário desportivo nacional e da modalidade em particular, razão pela qual continuam a abranger paulatinamente todo o país, confirmando o cometimento do Banco em desenvolver e impulsionar o desporto nas camadas infanto-juvenis, consolidando o que já foi feito até agora e prosseguindo com o respectivo plano de expansão.

Maputo
No seu sexto ano, o Torneio Mini Basquete Millennium bim Maputo, foi uma vez mais disputado no campo do Ferroviário de Maputo onde 400 crianças, de 32 equipas, tiveram a oportunidade de fazer durante oito semanas o que mais gostam, divertir-se e competir.

Por ter sido pioneira nos Torneios Mini Basquete, ano após ano, a província de Maputo é testemunha do desenvolvimento das qualidades técnicas e humanas dos atletas participantes das edições passadas, que ajudam e encorajam os mais novos, transmitindo valores e normas de condutas aprendidas em anos anteriores, ajudando na sua formação enquanto Homens.

Dotados de um espírito guerreiro e de uma vontade enorme de vencer, os jovens jogadores demonstraram ao público presente durante os jogos, o seu valor enquanto atletas do futuro.

A festa de encerramento contou com a presença de todos os atletas que participaram neste torneio, havendo entrega de prémios e diplomas a todos os participantes, assim como a actuação de grupos musicais.

Beira
Na sua quinta edição, a província de Sofala mostrou, uma vez mais, que os seus atletas são possuidores de uma elevada qualidade técnica, os quais mostraram durante a realização do Torneio Mini Basquete Millennium bim Beira, grande empenho, esforço e dedicação.

Os campos do Clube Ferroviário da Beira serviram, mais uma vez, de palco a esta festa desportiva, onde durante as oito semanas de Torneio, cerca de 160 crianças, formadas por 16 equipas (8 masculinas e 8 femininas) tiveram a oportunidade de praticar desporto, de aliar a dança e a cultura, e de participar em concursos educativos.

Nampula
O quarto Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula, decorreu no campo da Universidade Católica de Moçambique, e contou com a participação de 16 equipas (masculinas e femininas), envolvendo crianças das várias escolas da Cidade de Nampula, com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos.

Mais uma vez, o êxito do Torneio Mini Basquete Millennium bim em Nampula, deveu-se em muito à junção de sinergias dos vários parceiros que acreditaram e trabalharam em conjunto para que um projecto, neste caso desportivo, continue a ser uma realidade para muitas crianças, oferecendo aos seus praticantes todos os recursos necessários para a prática deste desporto, seguindo os padrões de valor exigidos deste projecto.

No dia do encerramento foi possível assistir a grandes finais dignas de grandes palcos e de grandes jogadores, incertezas nos resultados, reviravoltas e muito empenho e dedicação para se atingir as metas pretendidas.

Quelimane
Decorreu no Pavilhão do Sporting de Quelimane, com a participação de 16 equipas, a terceira edição do Torneio Mini Basquete Millennium bim.

Com todos os recursos humanos (monitores, organizadores e equipas técnicas), materiais (equipamentos, bolas, apitos) e físicos (instalações e campos) necessários para a prática da modalidade na sua plenitude, este segundo ano de participação da província no torneio deu provas do que havia demonstrado no ano anterior, melhorando nas diversas áreas e permitindo um perfeito funcionamento da actividade.

Tete

No campo do Chingale de Tete, realizou-se o II Torneio Mini Basquete Millennium bim Tete, que seguindo o sucesso que foi o desempenho dos seus atletas na sua estreia em 2010, também este ano é necessário salientar a participação sempre alegre e integra dos 200 atletas participantes, assim como do esforço de todos os técnicos envolvidos.

O dia do encerramento foi vivido por todos os participantes num misto de emoções, alegria e orgulho pelo caminho percorrido, mas também tristeza pelo fim de um projecto que tanto valor humano representa para cada um.

Xai-Xai

Em 2011, e pela primeira vez, a prova chegou à província de Gaza, nomeadamente à cidade de Xai-Xai, onde cerca de 200 crianças disputaram durante oito semanas o I Torneio Mini Basquete Millennium bim, na Escola Secundária do Xai-Xai.

Sendo o primeiro ano que a província de Gaza participou nos Torneios Mini Basquete Millennium bim, a formação dada aos monitores, árbitros e pessoal auxiliar teve uma maior duração. Todos os elementos da equipa técnica tiveram uma formação, leccionada por professores especializados neste desporto, onde foram abordados assuntos alusivos quer à vertente técnica quer à vertente social que compõem este Torneio. Com esta formação pretende-se capacitar todos os responsáveis pela realização deste torneio de meios que garantam que o Mini Basquete Millennium bim é uma oportunidade para a prática deste desporto, dando a possibilidade a que os atletas pratiquem e melhorem os seus níveis de competição.

A primeira edição do Torneio Mini Basquete Millennium bim Xai-Xai pautou pela postura competitiva e desportivismo de todos os envolvidos, e pela forte participação do público, presente em massa durante os dias do Torneio, vibrando com a prestação dos atletas, provocando nos mais jovens uma motivação extra e a vontade de se superarem em cada jogada.

A cerimónia de encerramento, repleta de animação, desfiles, discursos e música ao vivo, contou com a presença do Governador da Província, de representantes da Educação e dos Desportos, entre muitos outros convidados, que assistiram a uma final recheada de emoções fortes e de incerteza no resultado.

Dia Internacional da Criança

Para assinalar o Dia Mundial da Criança, e dando continuidade à sua participação activa na construção de um futuro melhor para os mais novos, o Millennium bim levou a cabo algumas acções no âmbito das comemorações do mês da Criança.

Deste modo, respondendo às necessidades da Comunidade envolvente, o Millennium bim ofereceu o lanche comemorativo desta efeméride às crianças da Associação para a Arte Profissional da Criança Órfão em Moçambique, em Tete, computadores ao Orfanato Irmãs Servas de Santa Maria, em Nampula, material escolar para as crianças da Associação Ajuda a Crescer, em Maputo e ainda ofereceu os prémios para os alunos vencedores que participaram nas actividades desenvolvidas na Escola Primária Completa de Minkadjuine, em Maputo.

Torneio Mini Basquete Millennium bim – Maputo.

Torneio Mini Basquete Millennium bim – Beira.

Torneio Mini Basquete Millennium bim – Xai-Xai.

Dia Internacional da Criança – entrega de material escolar aos alunos vencedores da actividades desenvolvidas na Escola Primária Completa de Minkadjuine, em Maputo.

Torneio Mini Basquete Millennium bim – Maputo.

Torneio Mini Basquete Millennium bim – Nampula.

Dia Internacional da Criança – entrega de material escolar às crianças da Associação Ajuda a Crescer, em Maputo.

Dia Internacional da Criança – oferta de lanche às crianças da Associação para a Arte Profissional da Criança Órfão, em Tete.

4.3. MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM – UM OLHAR POR MOÇAMBIQUE

4.3.1. ACÇÕES NA PROVÍNCIA DE MAPUTO

Segurança Rodoviária
Em parceria com a Polícia da República de Moçambique (PRM) – Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia, a Campanha sobre Segurança Rodoviária, lançada em Dezembro de 2010, surge como forma de contribuir para a redução do elevado índice de acidentes de viação em território nacional, o qual tem vindo a aumentar nos últimos anos.

A primeira fase da campanha abrangeu 20 escolas primárias da província de Maputo, onde agentes destacados da PRM deram palestras, formando e alertando sobre os reais perigos da estrada.

Os alunos mais velhos tiveram uma formação específica, com o objectivo de passarem a ser estes que futuramente irão ajudar os seus colegas mais novos a atravessar a estrada nos horários de entrada e saída, os quais estarão devidamente equipados com os completos *kits* de trânsito compostos por coletes, reguladores de trânsito, apitos e chapéus, oferecidos pelo Banco.

O Millennium bim acredita que campanhas como esta são fundamentais para a redução do elevado número de acidentes de viação que se têm vindo a registar, sensibilizando desta forma a população em geral e os jovens em particular, incutindo nestes o sentido de responsabilidade enquanto cidadãos.

Oferta de Material de Escritório à PRM
O Millennium bim apoiou a Polícia da República de Moçambique (PRM) e a Polícia Municipal, através da oferta de material a três esquadras da cidade de Maputo, após aceitar um convite por parte do Distrito Urbano n.º1 de Kampfumo para visitar diversas instituições do estado.

As esquadras abrangidas por esta acção foram: a Esquadra da Policia Municipal do Distrito Urbano n.º 1, a 7.ª Esquadra e a Esquadra Canina, escolhidas devido à falta de condições para exercerem o seu trabalho diário.

Assim, com o propósito de melhorar as condições de trabalho das referidas esquadras, o Millennium bim ofereceu móveis de escritório, computadores e material de apoio para a realização das actividades administrativas.

Projecto de Reciclagem – AMOR
Atento ao tema das questões ambientais, o Millennium bim, reforçou a parceria iniciada em 2010, com a AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem – que consiste na recolha selectiva de lixo urbano.

O projecto em questão actua de duas formas: por um lado através da implementação de um sistema de recolha selectiva de lixo urbano, o qual é feito com bicicletas-atrelado que recolhem os resíduos de empresas e residências que previamente solicitam este serviço, e por outro, através dos centros de compra de materiais recicláveis, onde as pessoas depositam o lixo alvo de reciclagem.

Actualmente, a AMOR já dispõem de seis Centros de Compra de Materiais Recicláveis, denominados de ecopontos, os quais estão geograficamente distribuídos da seguinte maneira: cinco na cidade de Maputo (Mercado Janete, Museu, Baixa, Costa do Sol e Bairro do Triunfo) e um na cidade da Matola (Mercado de Santo), o qual teve a sua inauguração, aquando da final do projecto "Uma Cidade limpa pra Mim", onde os alunos após recolherem o lixo existente nas principais artérias da cidade, fizeram a triagem do mesmo, separando latas, papel e plástico que depositaram no novo ecoponto.

A gestão de resíduos tem uma dimensão social adicional, sendo que, centenas de pessoas que passam o dia revirando o lixo para encontrar material reciclável, vulgo catadores de lixo, saem às ruas diariamente para

obter dos resíduos, o seu sustento diário. 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 condição social.

Outro grupo vulnerável que encontrou neste projecto, o seu modo de vida foram os membros da Associação Comunitária Xitzuki (pessoas portadoras de HIV-SIDA), os quais assumem a dinamização e gestão dos ecopontos.

O Banco vê nesta iniciativa um marco importante na política ambiental da cidade, onde a gestão deficiente do lixo ainda é uma realidade que prevalece, mas onde já se pode afirmar que com a existência deste projecto, é uma realidade que mensalmente 70 toneladas de lixo saem dos ecopontos, e que mais de 700 famílias já reciclam o seu lixo, o que mostra que se está no caminho certo para consciencializar todos os membros da sociedade sobre a importância desta temática.

Uma Cidade Limpa Pra Mim

As cidades de Maputo e Matola acolheram a 5.ª edição do projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim". Esta iniciativa é já um marco na formação dos mais jovens, sensibilizando-os para a importância da valorização e da conservação de espaços públicos através do cultivo de hábitos de higiene e de limpeza.

O Millennium bim acredita que 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 que dia após dia vem preenchendo espaços que não lhe são destinados.

Este projecto tem duas vertentes: a sensibilização da comunidade e dos jovens para o seu papel social, por um lado, e o apoio às escolas no suprimento das suas necessidades mais urgentes, por outro. Os alunos oferecem trabalho voluntário à comunidade e, em troca, o "Mais Moçambique pra Mim" beneficia a sua escola com obras de reabilitação, oferta de livros, oferta de material de desporto, entre outras necessidades previamente por eles identificadas como prioritárias.

Em 2011, o projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" contou com a participação de 3.000 alunos, de 20 escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola, que durante três sábados se concentraram na limpeza de locais que consideraram prioritário ter uma intervenção na área da limpeza, onde se destacam pontos emblemáticos das duas cidades, tais como o Jardim Zoológico, a Praça de Xiquelene, a Estátua Eduardo Mondlane, a Praça da Paz, entre tantos outros, e também um trabalho direccionado para a preservação do próprio local onde se encontra a sua escola.

O Município da Matola foi o palco escolhido para a final da 5.ª edição, onde todos os alunos das escolas de Maputo e da Matola se concentraram na limpeza das artérias desta cidade, e mais de 1.200 alunos e professores, divididos em grupos, limparam ruas e pontos simbólicos do Município, como a Rua da Rádio, Av. do Zimbabwe, Praça do Comércio (Godinho) e arredores.

A cerimónia de encerramento, realizada nos Paços do Conselho Municipal da Cidade da Matola, contou com a presença de Sua Excelência o Presidente do Município da Matola, da Administração do Millennium bim e dos Directores das escolas envolvidas, que receberam os prémios de participação pelo seu desempenho neste projecto.

Esta segunda acção contou com o apoio de parceiros estratégicos, como a Companhia Industrial da Matola e a Nestlé, que contribuíram com a oferta de kits de lanches para as crianças envolvidas. O Millennium bim contou ainda com a especial colaboração da AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem – da qual o Millennium bim é o principal parceiro do projecto de recolha selectiva de lixo urbano. Esta associação ensinou aos estudantes a importância da triagem e reciclagem do lixo, complementando aquela que é a base deste projecto.

Segurança Rodoviária – palestras sobre os reais perigos da estrada.

Segurança Rodoviária – formação específica que ajudará os mais novos a atravessar a estrada nos horários de entrada e saída da escola. Para o efeito receberam *kits* de trânsito compostos por coletes, reguladores de trânsito, apitos e chapéus.

5.ª Edição do projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" – sensibilização para a importância da valorização e conservação de espaços públicos.

5.ª Edição do projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" – criação de hábitos de higiene e de limpeza das ruas nas gerações mais novas.

Projecto de Reciclagem – AMOR, Associação Moçambicana de Reciclagem.

AMOR – recolha selectiva do lixo urbano.

5.ª Edição do projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" – desenvolver o sentido de responsabilidade enquanto cidadãos.

5.ª Edição do projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" – a cerimónia de encerramento contou com a presença de Sua Excelência o Presidente do Município da Matola, Arão Nhancale, do Administrador do Millennium bim, Ricardo David, e dos Directores das Escolas envolvidas.

Participaram nesta 5.ª Edição:

- Escola Industrial e Comercial da Matola;
- Escola SOS Herman Gemneir;
- Escola Secundária Josina Machel;
- Escola Secundária da Polana;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Secundária Noroeste;
- Escola Secundária de Lhanguene
- Escola Secundária Emílio Guebuza;
- Escola Secundária Joaquim Chissano;
- Escola Secundária São Gabriel;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária Ana Mogas;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos;
- Escola Secundária Quisse Mavota;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela.
- Escola Primária 3 de Fevereiro;
- Escola Primária a Luta Continua;
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia;
- Escola Primária do Alto-Maé.

Acções como esta mostram o comprometimento que o Millennium bim tem e pretende cimentar com a sociedade: a formação de jovens, consciencializando-os das suas responsabilidades para com esta, incutindo-lhes desde já hábitos orientadores das suas acções futuras.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim

Com a participação de 10 escolas secundárias das cidades de Maputo e Matola, as Olimpíadas tiveram a participação de 400 alunos, os quais realizaram um teste escrito com perguntas sobre a banca e cultura geral.

De forma a preparar os alunos para as várias avaliações pelas quais iam passar, o Millennium bim ofereceu a todos os participantes um Manual de Procedimentos Bancários e de Cultura Geral, realizado especificamente para este evento.

Apurados os 40 melhores alunos, e perante mais de 500 espectadores, entre os quais alunos, professores, encarregados de educação e imprensa, a final realizou-se num formato de concurso. A Escola Secundária Francisco Manyanga foi a grande vencedora, com o seu par Anselmo Berto e Irina Razul, que responderam acertadamente ao maior número de perguntas, depois de uma disputa renhida com a Escola Secundária Estrela Vermelha.

Após a premiação dos vencedores e de todos os participantes, o evento terminou com a actuação de vários grupos musicais, seguido de um almoço, que se transformou num momento privilegiado para a confraternização de todos aqueles que participaram neste projecto.

É com a realização de projectos como este, que o Millennium bim assume o seu compromisso para com o desenvolvimento da educação do país através do investimento em iniciativas que contribuem para o progresso e formação das gerações vindouras.

As escolas participantes em 2011 edição foram:

- Escola Industrial 1.º de Maio.
- Escola SOS Herman Germneir;
- Escola Completa Eduardo Mondlane;
- Escola Secundária Quisse Mavota;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária Emílio Guebuza;
- Escola Secundária Josina Machel;
- Escola Secundária da Polana;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Estrela Vermelha.

Millennium bim Responsável
Comungando da ideia de que as práticas de responsabilidade social devem começar internamente e serem disseminadas e compartilhadas entre todos os seus Colaboradores, o Milennium bim criou em 2010, o seu programa de voluntariado empresarial, o Millennium bim Responsável.

Mais uma vez os Colaboradores do Banco participaram em acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade, sendo que as instituições abrangidas em 2011, foram o Centro Piloto e o Centro de Maguaza.

Centro Piloto – O Centro Piloto, é um centro de acolhimento para crianças órfãs, localizado no Bairro Patrice Lumumba, no Infulene, a cerca de 15 Km da cidade de Maputo.

O Centro funciona desde 2003, tem actualmente 60 crianças internas (40 rapazes e 20 raparigas) com idades compreendidas entre os 7 e os 18 anos. Todas as crianças aqui residentes estudam na escola que foi construída neste Centro, no entanto, devido à carência de estabelecimentos de ensino no local, a referida escola recebe também crianças que moram nos bairros da envolvente.

Os Colaboradores do Millennium bim e Millennium seguros uniram-se para oferecer roupa, material didáctico, brinquedos, entre outros artigos, com o objectivo de contribuir para o melhoramento das condições de vida das crianças aqui residentes.

Este Centro recebeu ainda móveis e computadores para a sala de convívio, local onde as crianças passam o seu tempo livre e onde realizam os seus trabalhos escolares.

Centro de Maguaza – O Centro de Maguaza, fica situado no distrito de Moamba, província de Maputo, e acolhe crianças em situação limite (crianças perdidas, vitimas de violação, maus tratos, raptadas, etc.), que apenas podem permanecer neste Centro num prazo máximo de 60 dias, sendo depois encaminhadas para instituições especializadas, de acordo com a situação de cada uma.

O Millennium bim, construiu uma padaria, a qual servirá futuramente como meio de subsistência deste Centro.

Em simultâneo, os Colaboradores do Banco participaram activamente no melhoramento das restantes instalações, pintando salas, reabilitando o parque infantil, entre outras actividades, que em conjunto com as crianças residentes fizeram a felicidade de todos e o sentimento de dever cumprindo.

Festa de Natal – Polícia da República de Moçambique – O Millennium bim participou, pelo segundo ano consecutivo, na Festa de Natal da Criança Órfã dos Serviços Sociais da Polícia da República de Moçambique (PRM), oferecendo material escolar às 400 crianças que participaram na festa, querendo contribuir deste modo para o seu bom desempenho escolar.

Este evento, que teve lugar no Comando da Força de Intervenção, em Maputo, contou com a presença do Comandante Geral da Polícia da República de Moçambique e de outras altas patentes da PRM, assim como dos representantes das empresas que se juntaram a esta iniciativa para proporcionar um dia memorável às 400 crianças que puderam desfrutar de um convívio alegre e dos vários presentes que foram oferecidos na ocasião.

Eventos como estes são demonstrações do reconhecimento do trabalho efectuado pelos agentes da lei e Ordem, em especial daqueles que perderam a vida no exercício das suas funções.

Pediatria do Hospital Geral de Mavalane – O Millennium bim ofereceu ao Hospital Geral de Mavalane, em Maputo, material didáctico, jogos e brinquedos para a sala de espera da pediatria.

Esta oferta surge da necessidade demonstrada pelo Hospital em melhorar as condições das crianças durante o período de espera, possibilitando momentos de descontracção e de alegria, criando um laço de confiança entre o médico e o paciente.

4.3.2. ACÇÕES NA PROVÍNCIA DE SOFALA

Escola Primária de Nhanguco
A Escola Primária de Nhanguco foi construída em 2008 pelo Millennium bim, num projecto que reforça o compromisso do Banco para com o desenvolvimento da educação do país, através do investimento em iniciativas que contribuem para o progresso e formação das gerações vindouras.

A escola possui actualmente 500 alunos, o que representa um grande crescimento em relação a 2008, onde na altura apenas 150 alunos frequentavam este estabelecimento de ensino.

Manuel Marecos Duarte, (Presidente da Comissão Executiva – PCE) do Millennium bim, na sua mais recente visita a Gorongosa, ofereceu à escola e a todos os seus alunos livros e material escolar. O objectivo desta iniciativa é, uma vez mais, melhorar as condições de estudo das crianças que frequentam a Escola Primária Completa de Nhanguco e continuar a reforçar a importância do desenvolvimento da educação.

4.3.3. ACÇÕES NA PROVÍNCIA DE NAMPULA

Missão Netia
A Missão Netia foi fundada em 1962, é uma Instituição vocacionada para trabalhos comunitários na região de Monapo, província de Nampula, que trabalhando em conformidade com a comunidade local, apoia os mais carenciados e ajuda na educação de mais de 1000 crianças diariamente, 50 das quais em regime de internato.

É por acreditar e partilhar dos mesmos valores que a Missão Netia tem defendido, ao longo de todos estes anos de trabalho, que o Banco ofereceu a esta Instituição computadores para a abertura de uma sala de informática, em reconhecimento do extenso trabalho que a Instituição tem desenvolvido junto de centenas de crianças, ajudando no seu crescimento e apoiando o seu desenvolvimento.

4.4. PATROCÍNIOS

Compreendida como acção de comunicação e relacionamento com a sociedade, a Política de Patrocínio do Millennium bim tem como objectivo consolidar a imagem da instituição, vinculada ao cumprimento de sua Missão, Visão e Directrizes Estratégicas.

Esta Política é parte integrante do Plano Anual de Comunicação do Banco, além de instrumento de alavancagem de negócios, de manutenção de relacionamento político-institucional e de valorização da identidade, podendo ser executada mediante o fornecimento de recursos humanos, físicos, financeiros ou materiais em projectos voltados para o desenvolvimento de Moçambique.

Para o Millennium bim a atribuição de patrocínios deve ter em conta os objectivos institucionais e mercadológicos, definindo a aplicação do investimento de recursos nos segmentos abaixo:

- **Comercial:** que contribui para a alavancagem dos negócios do Banco, tais como: feiras, exposições e outras acções onde possam ser divulgados e/ou negociados produtos e serviços da instituição;

- **Institucional:** que divulga a imagem do Banco sem a especificação de produtos e/ou serviços, promovendo seu posicionamento ou reforçando o seu conceito e identidade na sociedade moçambicana, consolidando a sua imagem como instituição financeira responsável pelo desenvolvimento do país;

- **Cultural:** que visa o fortalecimento e desenvolvimento da arte e cultura do país, preservando a identidade nacional; fortalecendo as oportunidades de criação, produção e difusão da cultura moçambicana;

- **Educacional/Social:** que seja capaz de apoiar a implementação da Política de Responsabilidade Social do Banco, erradicando a pobreza; proporcionando uma maior educação e capacitação da sociedade e preservando os direitos humanos;

- **Desportivo:** que visa apoiar a prática de actividades desportivas, seja como complemento às acções de natureza social, seja apoiando actividades de alto rendimento, cuja promoção permita aumentar a visibilidade da marca do Banco a nível nacional e internacional.

4.4.1. EDUCAÇÃO

USTM – Universidade São Tomás de Moçambique – atribuição de um prémio monetário ao melhor aluno da instituição na segunda Cerimónia de Graduação da instituição.

AEU – UEM – Associação dos Estudantes Universitários da Universidade Eduardo Mondlane – apoio financeiro para a realização da Feira da Saúde alusiva ao Dia Internacional do Estudante Universitário.

UCM – Universidade Católica de Moçambique (Delegação de Tete) – atribuição de um prémio monetário ao melhor aluno do Curso de Economia e Gestão aquando da realização da cerimónia de graduação.

4.4.2. DESPORTO

Shakil Fakir – Patrocínio ao nadador Shakil Fakir para a frequência na escola de alto rendimento Tuks Sport High School, na África do Sul, de forma a conciliar a vida académica e desportiva.

O nadador Shakil Fakir, tem 12 anos de idade, é o prodígio da natação moçambicana. Diversas vezes campeão no seu escalão etário em competições nacionais e internacionais, é também detentor de vários recordes e é considerado uma das grandes promessas da natação africana.

Revista "ÍDOLO" – Patrocínio para a edição mensal da revista "ÍDOLO", uma publicação moçambicana que versa a promoção do desporto em todas as modalidades e demais escalões.

Vilankulo Futebol Clube – Apoio à participação do Vilankulo Futebol Clube no Campeonato Nacional de Futebol da Primeira Divisão do "Moçambola". O Vilankulo Futebol Clube é o actual representante da Província de Inhambane na maior competição de futebol de Moçambique.

Grupo Desportivo de Inhambane – Celebração de um contrato cujo propósito é o apoio às modalidades do clube, promoção da prática desportiva (alta competição, formação e recreação), e recuperação do parque desportivo do clube.

Sporting Clube da Beira – Patrocínio para a participação do clube no Campeonato Nacional de Futebol da Primeira Divisão, e melhoria das condições do seu parque desportivo.

Clube Desportivo da Manhiça – Apoio à participação do clube no Campeonato Provincial de Maputo.

Grupo Desportivo de Maputo – O Millennium bim é desde 2003 um dos maiores patrocinadores do Grupo Desportivo de Maputo, um clube histórico em Moçambique. O Banco apoia as camadas de formação e escalões seniores das principais modalidades do clube (futebol, basquetebol, natação e hóquei), e está fortemente ligado a muitas das conquistas nacionais e internacionais do clube. O Grupo Desportivo de Maputo é conhecido pela sua capacidade em formar grandes atletas, sendo de destacar nas suas conquistas o bi-campeonato africano de basquetebol em seniores femininos, os vários títulos nacionais conquistados em futebol, hóquei e natação.

Clube de Desportos da Maxaquene – Tendo em vista a reabilitação do Pavilhão do Maxaquene, o Millennium bim e o Clube de Desportos da Maxaquene assinaram um acordo de parceria onde ficou acordada a alteração do nome do pavilhão para "Pavilhão Millennium bim Maxaquene". Este acordo contemplou a modernização das infra-estruturas do pavilhão, tornando-o um local de eleição para a prática do desporto, melhorando os níveis de rendimento dos atletas num maior número de modalidades, criando condições para se realizarem mais jogos e torneios, elevando o número de competições, trazendo mais público aos eventos desportivos e conquistando também mais praticantes e adeptos. Esta iniciativa visa melhorar a qualidade da oferta de recintos para a prática desportiva na cidade de Maputo, contribuindo desta feita para o desenvolvimento do desporto em geral.

Corrida Millennium bim 2011 – O Millennium bim organizou em 2011 a 6.ª edição da "Corrida Millennium bim", com um percurso de aproximadamente 13 Km e que actualmente já é uma referência no calendário desportivo nacional. Esta iniciativa contou com a colaboração da Associação de Atletismo da Cidade de Maputo e da *Friends in Global Health* com o intuito de promover e massificar a modalidade. Cerca de 700 atletas, divididos em várias categorias (juvenis, veteranos, federados, populares, deficientes em triciclo e deficientes em cadeiras de rodas), tiveram a oportunidade de conviver e de praticar a modalidade conforme as leis universais deste desporto. O Millennium pretende continuar a apoiar esta iniciativa fomentando o desenvolvimento da modalidade, contribuindo também para a prática do desporto e o surgimento de novos talentos.

4.4.3. INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Ordem dos Engenheiros de Moçambique – Patrocínio para a realização do III Congresso Internacional de Engenharia de Moçambique e VI Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia.

Universidade São Tomás de Moçambique – *African Journal of Governance and Development* – Apoio ao Centro de Investigação da Universidade São Tomás de Moçambique para o lançamento da revista científica denominada African Journal of Governance and Development. A revista tem periodicidade bienal e é constituída por artigos científicos de académicos nacionais e estrangeiros.

Autoridade Tributária & Universidade Piaget – Patrocínio para a realização da Conferência de Gestão Ferro-Portuária.

4.4.4. CULTURA

KULUNGWANA – Associação para o Desenvolvimento Cultural: VII Festival Internacional de Música – Concessão de patrocínio para a realização do VII Festival Internacional de Música de Maputo, evento que reúne conhecidos artistas de jazz de Moçambique, solistas e orquestras filarmónicas internacionais.

Governo do Distrito de Marracuene – "GWAZA MUTHINI" – Apoio aos festejos dos 115 anos da mítica Batalha de Marracuene, que envolveu os guerreiros moçambicanos liderados por Mahazule, Zixaxa e Mwamatibjana contra as tropas coloniais portuguesas. É um evento de elevado valor histórico que homenageia os guerreiros moçambicanos que sacrificaram as suas vidas na luta contra a penetração colonial portuguesa em Moçambique.

Consulado Geral de Portugal – Dia de Portugal, de Camões e das Comunidades Portuguesas – Patrocínio ao *workshop* de escultura alusivo ao Dia de Portugal e que juntou oito conceituados escultores nacionais no Espaço da Escola Portuguesa de Moçambique.

Eduardo White – "A Aringa" – Apoio à investigação científica e lançamento do livro "A Aringa", uma obra que pretende descortinar a influência que o Sistema de Prazos da Zambézia teve na implantação do sistema colonial em Moçambique, e posteriormente, na guerra contra o regime colonialista. Eduardo White é, por muitos, considerado um dos melhores escritores moçambicanos.

Centro de Documentação Samora Machel – "Ano Samora Machel" – Patrocínio ao Centro de Documentação Samora Machel para a realização de actividades culturais, ciclo de cinema, Conferência Internacional e debate televisivo alusivo ao "Ano Samora Machel".

Frederico Morim em Pessoa – De Andrade e Muronga a Drummond – Patrocínio para a 3.ª exposição do artista Frederico Morim.

Edwin Filipe – Apoio financeiro para a realização da 1.ª exposição individual de pintura do artista Edwin Filipe.

Governo do Distrito da Massinga – Patrocínio para a realização do 1.º Festival da Praia de Morrungulo, actividade enquadrada nas acções de *marketing* territorial do distrito de Massinga.

Teatro Avenida – 25 Anos do Grupo de Teatro Mutumbela Gogo – Patrocínio para a realização do Festival de Teatro alusivo aos 25 anos do Grupo de Teatro Mutumbela Gogo e lançamento do livro comemorativo. O Mutumbela Gogo é o grupo de teatro pioneiro em Moçambique, tem dimensão internacional e contribui activamente para a massificação do teatro em Moçambique.

4.4.5. SOCIAIS

Projecto MOVE – O patrocínio ao Projecto MOVE, destinado a incentivar o microcrédito nacional, apoiando de forma sustentável o crescimento dos pequenos empreendedores moçambicanos. O MOVE nasce de uma iniciativa composta por um pequeno grupo de estudantes da Universidade Católica portuguesa, formados em Economia e Gestão, com o objectivo de ajudar voluntariamente na melhoria das condições de vida da população da Ilha de Moçambique, na província de Nampula. Nas duas primeiras edições, o projecto concedeu mais de 39 empréstimos em vários sectores de actividade como a pesca, hotelaria, turismo, avicultura, distribuição, carpintaria e serralharia, entre outros.

A equipa de voluntários tem como principal objectivo formar a população local em negócios e empreendedorismo, seleccionando os projectos aos quais será atribuído crédito e, posteriormente, acompanhando os mesmos de forma a obter os resultados previstos aquando do estudo de viabilização. Os projectos são seleccionados segundo três parâmetros: rentabilidade e sustentabilidade, impacto familiar e comunitário e inovação.

Governo da Província de Sofala – Apoio à cerimónia de lançamento do Plano Estratégico de Desenvolvimento da Província de Sofala.

Concelho Municipal da Cidade da Beira – Apoio às festividades do 104.º aniversário da elevação da Beira à categoria de Cidade.

Concelho Municipal da Cidade de Maputo – Apoio financeiro ao evento comemorativo dos 124 anos da Cidade de Maputo.

Concelho Municipal da Cidade de Maputo – Oferta de mobiliário e equipamento informático para apetrechamento de unidades policiais da Polícia da República de Moçambique (2 esquadras) e da Unidade Operativa Canina do distrito de Kampfumu.

Concelho Municipal da Cidade de Tete – Apoio às festividades do 52.º aniversário da Cidade.

Ministério da Administração Estatal – Patrocínio ao lançamento da Campanha Nacional de Promoção da Poupança. Esta campanha visa a promoção da prática de poupança e envolvimento de todos os sectores de actividade no sentido de desenvolverem iniciativas criadoras para a materialização deste objectivo.

Concelho Municipal da Cidade de Chókwé – Apoio às comemorações dos 40 anos da cidade.

Escola Primária de Nhanguco – construída em 2008 pelo Millennium bim, projecto que reforça o compromisso do Banco com o desenvolvimento da educação do país.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim – acolhimento no dia 20 de Agosto marcou o início das Olimpíadas Bancárias.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim – a Escola Secundária Francisco Manyanga acolheu a Grande Final.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim – oferta de um Manual de Procedimentos Bancários e de Cultura Geral a todos os participantes.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim – a primeira avaliação contou com a participação de 400 alunos.

Olimpíadas Bancárias Millennium bim – realização de um teste escrito apurando-se 40 alunos.

Millennium bim Responsável – Programa de Voluntaiado Empresarial – crianças do Centro de Maguaza.

Millennium bim Responsável – acções de interesse social e comunitário, que contribuem para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade.

CAPÍTULO 5 – ENVOLVIMENTO NA SOCIEDADE

5.1. AMBIENTE

Ser socialmente responsável, para o Millennium bim, é ter a consciência do impacto que a comunidade empresarial tem no meio ambiente, é saber da importância que cada acção tem para que o dia de amanhã continue sustentável. Nesse sentido, o Banco e os seus Colaboradores desenvolvem esforços para diminuir o impacto das suas actividades sobre os recursos naturais. Diminuiu significativamente os gastos de papel, através da digitalização de informação, e do consumo de energia, através da instalação de sistemas modernos de controlo da iluminação e de climatização automáticos, preservando e aumentando, desta forma, a longevidade e a sustentabilidade do meio ambiente.

O Millennium bim aderiu também ao Projecto Green IT, que tem como objectivo a construção 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 suas actividades empresariais.

Este projecto contempla um conjunto de iniciativas nas áreas de redução de consumos de impressão, energia e dióxido de carbono (CO_2), que incluem também diversas acções de comunicação a serem divulgadas periodicamente, numa altura em que um dos maiores desafios que o planeta enfrenta a longo prazo se prende com as constantes alterações climáticas devidas ao excesso de CO_2 na atmosfera.

O Millennium bim acredita que o esforço colectivo ajuda a melhorar o Ambiente em que vivemos. Estes são os primeiros passos, que o Millennium bim está a dar no esforço colectivo pela luta e preservação do planeta e dos seus recursos. Ainda há um longo caminho pela frente para se progredir de forma a cumprir positivamente as directrizes defendidas no Pacto Global das Nações Unidas.

5.2. MILLENNIUM BIM SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

O Millennium bim, fiel a todos os seus princípios e valores continua a ser um Banco de todos e para todos, um Banco que pensa no bem-estar social e que aposta no sucesso individual dos moçambicanos, unindo o país e desenvolvendo projectos que orgulhem e dignifiquem todos que nele se revejam.

Focando-se nos aspectos fundamentais de crescimento de uma sociedade, o Millennium bim continua a investir na Educação, como principal base de construção e solidificação do futuro, e no Desporto, através de iniciativas e projectos que ensinem os principais fundamentos da vida em sociedade, como a disciplina, o respeito, o trabalho em conjunto e a vontade de vencer.

Através do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique Pra Mim", o Millennium bim faz a ponte entre aqueles que são os seus valores éticos e o seu meio envolvente, abraça Moçambique no seu todo, inspirando-o a sonhar, fazendo acreditar que com trabalho, esforço e dedicação a perseguição desse sonho é possível.

Ser Socialmente Responsável é para o Millennium bim permitir a todos os moçambicanos a igualdade de oportunidades, de Norte a Sul. É o compromisso que o Banco tem com o país, com todos que dele fazem parte, um compromisso ético e um valor moral, de respeito mútuo entre os seus intervenientes.

Pelo seu empenho e dedicação, o Millennium bim publica pelo 4.º ano o seu Relatório de Sustentabilidade, englobando todas as suas acções desenvolvidas no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique Pra Mim".

Ser Socialmente Responsável é o resultado de um esforço colectivo, de todos e de cada um de nós.

CAPÍTULO 6 – PERSPECTIVAS PARA 2012

No ano de 2011, o Millennium bim destacou-se novamente a nível do seu negócio, tendo atingido Um Milhão de Clientes, o que confirma o esforço que o Banco tem desenvolvido para elevar a qualidade da sua oferta, sendo mais uma vez reconhecido pelos moçambicanos e por entidades estrangeiras como o Banco do Ano.

A nível social, por ter conseguido manter a qualidade dos projectos do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", chegando de forma sustentável a mais moçambicanos, elevando a qualidade das suas acções. Um dos principais destaques do ano foi o projecto de literacia financeira levado a cabo. As Olimpíadas bancárias Millennium bim realizadas em parceria com as escolas secundárias da cidade de Maputo e Matola têm o objectivo de dotar os alunos de conhecimento financeiros e de cultura geral.

Para o Millennium bim, o ano de 2012, não será menos desafiador, o Banco pretende reforçar o seu posicionamento de liderança, sendo o Banco número um dos moçambicanos e preferencial dos investidores internacionais; continuar a apostar na bancarização da população através da expansão dos serviços do Banco pelo país; diversificar e especializar a sua oferta, como forma de responder mais e melhor as exigências do mercado; investir na formação dos seus Colaboradores e na qualidade dos serviços prestados; solidificar e ampliar as acções desenvolvidas pelo programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim", criando novas iniciativas no âmbito da formação técnico-profissional e atraindo novas parcerias estratégicas para o programa, agregando valor ao mesmo.

O Banco almeja para 2012, mais um ano de conquistas, sucessos, crescimento e afirmação no mercado, marcado por muito trabalho, profissionalismo e excelência.

AGRADECIMENTOS

O Millennium bim agradece aos seus parceiros, pelas inúmeras contribuições nas acções do programa de Responsabilidade Social do Millennium bim " Mais Moçambique pra Mim".

O Millennium bim sempre apostou no desenvolvimento de parcerias estratégicas, pois acredita que as mesmas fortificam e ampliam a qualidade do programa "Mais Moçambique pra Mim".

Como forma de reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido não podemos deixar de agradecer a todos os nossos parceiros, nomeadamente:

- Município da Cidade da Maputo;
- Município da Cidade da Matola;
- Ministério da Educação;
- Ministério do Interior;
- Direcção Provincial da Educação de Niassa;
- Direcção Provincial de Educação de Gaza;
- Direcção Distrital de Educação de Namaacha;
- Direcção Provincial da Saúde de Niassa;
- Direcção da Ordem e Segurança Pública – Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia;
- Polícia da República de Moçambique – PRM;
- Comando Distrital de Gaza;
- Esquadra Canina da Cidade de Maputo;
- 7ª Esquadra da Polícia da República de Moçambique;
- Esquadra Municipal do Distrito Urbano n.º 1- Kamphumo;
- Clube Ferroviário de Maputo;
- Clube Ferroviário da Beira;
- Clube Sporting de Quelimane;
- Clube Chingale de Tete;
- Federação Moçambicana de Xadrez;
- Fundação para a Cidadania;
- AFAPCOM – Associação para a Arte Profissional da Criança Órfão de Moçambique;
- Friends in Global Heath – Thomas Bonnet;
- AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem;
- Associação de Atletismo da Cidade de Maputo;
- Associação Ajuda a Crescer;
- Associação Criança Sã;
- Associação de Desportos da Pessoa Portadora de Deficiência da Cidade de Maputo – ADPPD;
- Top Produções;
- Nestlé;

- Sumol;
- Companhia Industrial da Matola;
- Empresa XPTO – Construções Lda;
- Águas de Namaacha;
- Cerâmica do Niassa;
- Universidade Católica Portuguesa;
- Universidade Católica de Moçambique – Nampula;
- Escola Industrial e Comercial da Matola;
- Escola Industrial 1.º de Maio na cidade de Maputo;
- Escola Completa Eduardo Mondlane, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária de Xai-Xai, na cidade de Xai-Xai;
- Escola Secundária Estrela Vermelha, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Josina Machel, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária da Polana, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Francisco Manyanga, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Noroeste-1, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária de Lhanguene, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Emílio Guebuza, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Joaquim Chissano, na cidade da Matola;
- Escola Secundária São Gabriel, na cidade da Matola;
- Escola Secundária da Matola, na cidade da Matola;
- Escola Secundária Ana Mogas, na cidade da Matola;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Quisse Mavota, na cidade de Maputo;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia, na cidade de Maputo;
- Escola Primária e Secundária SOS Herman Germneir, na cidade de Maputo;
- Escola Primária 3 de Fevereiro, na cidade de Maputo;
- Escola Primária 30 de Janeiro, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Lingamo, na cidade da Matola;
- Escola Primária da Imaculada, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Unidade-2, na cidade de Maputo;
- Escola Primária 25 de Setembro, na cidade de Maputo;
- Escola Primária do Jardim, na cidade de Maputo;
- Escola Primária 7 de Setembro, na cidade de Maputo;
- Escola Primária FPLM, na cidade de Maputo;
- Escola Primária da Malhangalene, na cidade de Maputo;
- Escola Primária e Completa Dom Bosco, na cidade da Matola;
- Escola Primária de Lhanguene Piloto, na cidade de Maputo;

- Escola Primária 1 de Junho, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Unidade-29, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Costa do Sol, na cidade de Maputo;
- Escola Primária Amical Cabral, na cidade de Maputo;
- Escola Primária e Completa 16 de Junho, na cidade de Maputo;
- Escola Primária a Luta Continua, na cidade de Maputo;
- Escola Primária do Alto-Maé, cidade de Maputo;
- Escola Primária 24 de Julho, na cidade de Maputo;
- Escola Primária de Nhanguco, no distrito de Gorongosa;
- Escola Primária de Minkadjuine, na cidade de Maputo;
- Escolinha do Quiduxo, na cidade de Maputo;
- Orfanato Comunidades Monjas, na cidade de Nampula;
- Centro Piloto – Patrice Lumumba, na cidade da Matola;
- Centro de Acolhimento de Maguaza – Moamba, na província de Maputo;
- Centro de Acolhimento Mumemo – Maracuene, na província de Maputo;
- Missão Nétia – Monapo, na província de Nampula;
- Centro de Comunicação e multimédia Manjacaze, na província de Gaza;
- Centro de Comunicação e multimédia Murrunbene, na província de Inhambane;
- Centro de Comunicação e Multimédia Moamba, na província de Maputo;
- Centro de Comunicação e Multimédia Namaacha, na província de Maputo;
- Centro de Comunicação e Multimédia de Chokwé, na província de Gaza;
- Cinfortécnica Maputo – Associação de Jovens Técnicos Portadores de Deficiência de Moçambique;
- Cinfortécnica Gaza – Associação de Jovens Técnicos Portadores de Deficiência de Moçambique.

DÊ-NOS A SUA OPINIÃO

Para qualquer tema relacionado com a sustentabilidade do Millennium bim, e em particular com o conteúdo deste relatório, tem disponível o endereço electrónico mmpm@millenniumbim.co.mz ou www.maismocambiquepramim.blogspot.com.

Millennium bim
BIM – Banco Internacional de Moçambique, S. A.

Relatório de Sustentabilidade 2011

Sede:
Avenida 25 de Setembro, n.º 1800
Maputo, Moçambique
Telefone: (00258) 21 351 500

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

Millennium bim

Millennium
bim