

2009

RELATÓRIO

de SUSTENTABILIDADE



Millennium
bim

Índice

5	Mensagem do Presidente
9	Capítulo 1 – Quem Somos
10	1.1. Visão
10	1.2. Missão
10	1.3. Códigos de Conduta e Valores
11	1.4. Adesão a Princípios de Referência na Área de Sustentabilidade
11	1.5. Millennium bim Hoje
12	1.6. Prémios e Distinções
13	1.7. Rigor e Transparência
19	Capítulo 2 – Onde Estamos
23	Capítulo 3 – Principais Indicadores de Sustentabilidade
24	3.1. Compromisso com Accionistas e Investidores
25	3.2. Compromisso com os Clientes
29	3.3. Compromisso com os Colaboradores
37	Capítulo 4 – Envolvimento na Sociedade
37	4.1. Ambiente
37	4.2. Millennium bim Socialmente Responsável
39	4.3. Compromisso com a Sociedade
45	4.4. Patrocínios
51	Capítulo 5 – Perspectivas para 2010







Mensagem do Presidente

Pelo terceiro ano consecutivo, o Millennium bim publica o Relatório de Sustentabilidade, reafirmando o seu compromisso amplamente consolidado com uma gestão sustentável e reforçando o seu papel de instituição modelo em Moçambique em matéria de Responsabilidade Social Empresarial, que avalia a sua actividade com base em critérios económicos, sociais e ambientais.

Num ano ainda fortemente marcado pela adversidade no plano financeiro a nível mundial e também nacional, fruto da turbulência vivida desde 2007, o Millennium bim volta a alcançar os melhores resultados de sempre, só possíveis pelo reforço do firme compromisso de contribuir para o desenvolvimento do sector financeiro e da economia nacional e pelo grande enfoque na vida dos nossos Clientes, na inovação, na melhoria contínua dos produtos e da qualidade de serviço que ofereceremos.

Nas diferentes etapas da sua vida e nomeadamente nos períodos mais difíceis como o que se vem atravessando, o Millennium bim sempre procurou complementar o enfoque no desempenho económico com uma actuação dinâmica de cidadania empresarial e com o reforço da relação com os seus *Stakeholders* e com os órgãos do Estado, procurando minimizar os efeitos da crise e encontrar soluções que garantam um desenvolvimento justo e equilibrado da sociedade em que se insere.

Foi com enorme satisfação que, em 2009, e num contexto altamente adverso, o Millennium bim ganhou todos os prémios que as mais prestigiadas publicações especializadas internacionais atribuíram à banca em Moçambique. O Millennium bim foi considerado pela “The Banker” e pela “Emeafinance” novamente não só a maior referência financeira do país, mas também, e pela oitava vez em 14 anos, o Melhor Banco em Moçambique.

No plano interno, os consumidores moçambicanos elegeram o Millennium bim como a Melhor Marca Moçambicana do sector da Banca e Seguros, deixando claro que é este o Banco em que mais confiam, a quem reconhecem mais qualidade e com o qual têm maior relação emocional.

No âmbito das iniciativas enquadradas na política de sustentabilidade do Banco, foram desenvolvidas inúmeras acções, que serão apresentadas de seguida e ao longo de todo este relatório.

Em Abril de 2009, numa demonstração inequívoca do compromisso dos Accionistas no fortalecimento do Millennium bim e do sector financeiro moçambicano, o Banco viu aumentado o seu capital social de 741.000.000,00 MT para 1.500.000.000,00 MT.

Reforçando o seu compromisso de proximidade, o Millennium bim realizou os “Encontros Millennium bim” nas províncias de Tete e da Zambézia, promovendo o diálogo entre a Comissão Executiva, Colaboradores, Clientes, empresários e comunidades.

No âmbito do serviço aos Clientes, merece destaque o contínuo investimento na acessibilidade e o alargamento da prestação de serviços bancários pelo Millennium bim, agora com 117 balcões em todo o território nacional, bem como o reforço da sua proposta de valor com produtos e serviços com uma evidente orientação de sustentabilidade.

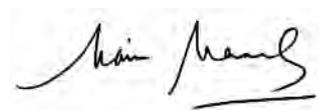
É de salientar que, dos 16 novos balcões abertos pelo Millennium bim em 2009, 12 se situam em zonas rurais e 8 em locais onde não havia qualquer tipo de oferta de serviços bancários.

Em 2009 foi dado um novo passo ao nível da gestão e valorização das pessoas, passando o Banco a apoiar os Colaboradores na compra de livros escolares para os seus filhos até à 7.ª classe.

No plano social, o Millennium bim continua a procurar contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades, nomeadamente através de iniciativas de natureza cultural, educacional e de beneficência.

Os anos mais recentes demonstraram a importância da adopção de políticas e práticas sustentáveis, pondo à prova a sustentabilidade de muitos negócios e instituições. Os Colaboradores do Millennium bim merecem uma palavra especial de reconhecimento pela forma como se mobilizaram na concretização dos objectivos definidos, pois, como é sabido, só criando valor é possível afirmar a capacidade de intervenção do Millennium bim no futuro das comunidades onde está inserido.

O ano de 2010 será de grandes desafios e é objectivo do Banco participar cada vez mais intensa e proactivamente no desenvolvimento do país, ajudando a construir um futuro assente em políticas e práticas sustentáveis.



Mário Machungo
Presidente do Conselho de Administração



Capítulo I – Quem Somos

O BIM – Banco Internacional de Moçambique S.A., comercialmente designado por Millennium bim, nasceu de um acordo para uma parceria estratégica entre o Banco Comercial Português, actualmente Millennium bcp, e o Estado Moçambicano, em 1995.

Na sequência de alterações que ocorreram em 2000 ao nível da estrutura accionista do Banco Comercial de Moçambique (BCM), o Banco Comercial Português (BCP), principal Accionista do Banco Internacional de Moçambique, S.A., viria a tornar-se, de igual forma, no Accionista de referência do BCM.

Esta evolução, que implicou que o Banco Comercial Português (BCP) se transformasse no maior Accionista dos dois bancos – Banco Internacional de Moçambique e Banco Comercial de Moçambique – viria a determinar a necessidade de se proceder a alguns ajustamentos estruturais, não só na vertente operacional mas também na vertente comercial daquelas instituições.

Concretizada a fusão em Novembro de 2001, o Banco Comercial de Moçambique (BCM) assumiu a designação do seu fusionado BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A., tornando-se o maior Banco a operar no mercado nacional. Em Maio de 2006, após o alinhamento da marca ao nível do Grupo BCP que adoptou a designação Grupo Millennium, o Banco Internacional de Moçambique adoptou a designação Millennium bim.

A mudança resulta da necessidade de uniformizar a imagem corporativa do Banco com a do seu Accionista maioritário, o Millennium bcp, conduzindo a um reconhecimento da nova marca a nível nacional e internacional e dando aos Clientes do Millennium bim uma maior oportunidade de acederem a produtos e serviços de qualidade numa escala alargada.

Hoje, o Millennium bim é uma verdadeira alavanca da economia moçambicana e caracteriza-se por ser uma instituição financeira dotada de recursos tecnológicos e humanos e, sobretudo, por possuir uma vontade determinada de continuar a ser a melhor e maior instituição financeira em Moçambique.

O longo trajecto do Millennium bim em Moçambique nos últimos 14 anos é uma história de sucesso, marcada pela aposta constante na inovação e no lançamento de produtos e serviços altamente valorizados pelo mercado e que está intimamente ligada à modernização do sector financeiro moçambicano.

O Millennium bim é o maior e o mais sólido Banco a operar em Moçambique, lidera em todos os segmentos de mercado e de negócio. Hoje, é presença constante na vida dos moçambicanos. Com 117 balcões, 289 ATM (*Automatic Teller Machines*) e cerca de 2500 POS (*Point of Sales*), prima por estar em todos os locais, junto a milhões de moçambicanos em mais de 51 distritos do país.

Sendo um Banco universal e que se dirige a todo o tipo de Clientes, o investimento na inovação de uma oferta diferenciada para cada segmento foi, desde a primeira hora, a linha de orientação à qual o Banco sempre se manteve fiel.

A estratégia do Banco é continuar a contribuir para a modernização da Banca nacional, formar e valorizar os seus quadros, bancarizar a população através da expansão da rede comercial e da oferta inovadora de produtos e serviços que tragam valor aos Accionistas e seus Clientes, permitindo-lhes concretizar sonhos, renovar projectos e elevar ambições.

No âmbito social, o Millennium bim acredita que o futuro de qualquer sociedade só se sustenta com a vontade de sonhar e se for entendido que todo o caminho percorrido tem por detrás empenho e vontade de crescer; o Banco atingirá o patamar de excelência.

Para o Millennium bim, sustentabilidade e desempenho são conceitos mutuamente dependentes, cuja complementaridade resulta de um desenvolvimento equilibrado e duradouro da empresa e, conseqüentemente da sociedade em que está integrado.

Não se deve pensar em sustentabilidade como algo restrito ao meio ambiente, da mesma forma que não se deve pensar que responsabilidade social se limita a acções ou investimentos em projectos sociais. Os dois conceitos estão intrinsecamente ligados.

O Millennium bim assume que tem um papel muito importante em questões de responsabilidade social corporativa, pela sua capacidade de influenciar comportamentos e atitudes através da cadeia de relacionamento que desenvolve com os seus *Stakeholders*, sejam Clientes, Fornecedores, comunidades, sindicatos, governo, autoridades reguladoras, organizações não governamentais, organismos financiadores e mesmo a concorrência.

O objectivo e vocação do Banco são ser líder de mercado e na atitude de “Cidadania Corporativa”. Acompanhar o crescimento enquanto empresa com uma atitude consciente perante a comunidade, através da execução de boas práticas e de uma estratégia de desenvolvimento de negócio que contemple o *triple bottom line*, ou seja, que gere valor nas dimensões económica, social e ambiental.

1.1. Visão

O Millennium bim é um Banco verdadeiramente universal que continua apostado na criação de valor a todos os segmentos de mercado, procurando marcar a sua presença assente na excelência, qualidade, inovação e na distribuição de produtos e serviços financeiros com sustentabilidade.

Aspirando ser um Banco de referência no serviço ao Cliente, o Millennium bim tem como um dos seus principais objectivos atingir um nível de eficiência superior; traduzido num compromisso de continuar a melhorar o seu rácio de eficiência através de uma gestão criteriosa do capital e dos custos.

1.2. Missão

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

1.3. Códigos de Conduta e Valores

Valores

As normas legais, o código de conduta interno de ética e os princípios de actuação são o referencial de valores e princípios de comportamento e de boas práticas, que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional na relação do Banco com os seus *Stakeholders*, em particular com os Clientes, garantido a integração do Banco na sociedade onde desenvolve a sua actividade.

Na sua actividade diária, os Colaboradores pautam-se por valores que pela sua essência traduzem o excelente relacionamento com os *Stakeholders* através da aplicação de princípios direccionados à sua satisfação, entendendo como premissa uma gestão ética e responsável, o respeito pelas pessoas e instituições, a confiança e a vocação pela excelência, reforçando a confiança dos *Stakeholders* no Banco e no seu plano de sustentabilidade.

Código Deontológico

Regulador da actividade, o Código Deontológico é o documento que institui os princípios e as regras a observar nas práticas da actividade bancária, financeira e seguradora. Ainda na sua actividade diária, o Banco prima por seguir todo um conjunto de procedimentos que visam prevenir o risco de perdas financeiras ou de imagem e reputação. Procedimentos esses descritos no Manual de *Compliance*, sob gestão do *Compliance Office*, órgão que zela pelo cumprimento de todas as leis e normas, para além de regulamentos internos e externos.

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

1.4. Adesão a Princípios de Referência na Área de Sustentabilidade

Adicionalmente aos códigos de conduta interna, o Banco subscreveu os Princípios do Global Compact das 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 com o Governo em representação do sector empresarial para assuntos de política ambiental; promover o interesse pela protecção do meio ambiente e pela saúde pública; apoiar os sectores da agricultura, indústria, comércio, serviços e suas associações, na resolução dos problemas ambientais.



1.5. Millennium bim Hoje

A vitalidade demonstrada pelo Millennium bim assenta numa sólida plataforma construída ano após ano, e durante os últimos anos, verificando-se notável não só pela adopção da marca Millennium bim, mas também pela expansão da base de negócio e dos resultados alcançados.

O lema do Millennium bim, “A vida inspira-nos”, vem também demonstrar a cultura organizacional do Banco e a sua filosofia de actuação perante a sociedade. Para o Banco, “A vida inspira-nos” significa tão simplesmente que é na vida dos Clientes que se encontra a razão de ser e que tudo o que é feito, todos os dias, destina-se a produzir um efeito positivo, concreto e imediato na vida dos Clientes. Estes são a fonte de informação e de investigação para os produtos e serviços que o Banco disponibiliza, com vista a produzir níveis de satisfação que suportem a realização de projectos e ambições tanto individuais como colectivas.

Maior Grupo Financeiro

O ano de 2009 foi marcado, mais uma vez, pela consolidação do plano de expansão da rede de balcões, reforçando e reafirmando o objectivo de



manter uma posição relevante e de referência no mercado, assente na excelência, na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, bem como na disponibilidade e acessibilidade dos mesmos a todos os segmentos de mercado. Com o aumento do número de balcões assegura-se um melhor contacto directo com o Cliente, assente em critérios de conveniência e proximidade.

Liderando o sector bancário, com cerca de 706.000 Clientes, 1.805 Colaboradores e 117 balcões, o Millennium bim é um dos maiores contribuintes do desenvolvimento e bancarização de Moçambique, considerando que, dos 16 novos balcões abertos, 12 se situam em zonas rurais e 8 em locais onde não havia qualquer outra instituição bancária.

1.6. Prémios e Distinções

Os vários prémios e distinções que o Millennium bim tem vindo a receber a nível nacional e internacional são essencialmente resultado de um modelo de gestão prudente e direccionado para um futuro sustentado na capacidade contínua que o Banco tem de inovar a sua oferta de produtos e serviços, sendo a fonte de inspiração do Banco os seus Clientes.



Bank of the Year 2009

O Millennium bim foi eleito, pela quinta vez, como o Melhor Banco Moçambicano do Ano, pela revista "The Banker", uma publicação pertencente ao grupo *Financial Times*, que distingue as instituições financeiras que apresentam a *performance* mais consistente em termos estratégicos e de objectivos.



Para além dos fortes indicadores de boa gestão consubstanciados no facto de o Millennium bim ser a instituição financeira mais sólida em Moçambique e da capacidade de inovação demonstrada, o júri valorizou amplamente a capacidade de expansão para locais fora dos grandes centros urbanos e a criação de condições e produtos para a inclusão de todos os segmentos da população, contribuindo decisivamente para a melhoria da qualidade de vida dos seus Clientes.



Best Bank in Mozambique 2009

O Millennium bim foi distinguido como o melhor Banco do ano em Moçambique pela "Emeafinance Magazine", no âmbito dos *African Banking Achievement Awards 2009*, que premeiam os melhores bancos, as melhores equipas e os melhores negócios da área EMEA (Europa, Médio Oriente e África).



Melhor Marca Moçambicana no Sector da Banca e Seguros

A Marca Millennium bim foi eleita pelos consumidores moçambicanos como a Melhor Marca da Banca e Seguros de acordo com um estudo levado a cabo pela multinacional alemã GfK, empresa especialista em estudos de mercado. Este prémio é atribuído pela primeira vez em Moçambique, tendo sido o Grupo Millennium bim premiado com a Melhor Marca da Banca e Seguros.

Segundo os inquiridos, o Millennium bim é a marca mais atractiva do sector da Banca e Seguros, destacando-se pelos atributos de qualidade, valorização, intenção de compra e empatia, sendo ainda reconhecida como aquela em que os consumidores mais confiam e com a qual têm maior relação emocional.

Millennium bim entre os 100 Maiores do Continente Africano

No *ranking* dos 100 maiores bancos de África elaborado pela revista “África Business”, o Millennium bim ocupou a 74.^a posição, um lugar de destaque e de prestígio, sendo o único banco moçambicano no *ranking*.

1.7. Rigor e Transparência

Actualmente, o Millennium bim adopta um modelo de governação societário com separação entre os poderes executivos, que são delegados pelo Conselho de Administração à Comissão Executiva, e os poderes de supervisão, delegados por sua vez aos Órgãos Sociais não executivos.

A par do modelo de governação societário, os sistemas de *Compliance*, Gestão de Risco e Auditoria consolidam os procedimentos pelos quais o Banco pauta a sua actividade, seguindo sempre as melhores práticas internacionais de *Corporate Governance* e das Normas Internacionais de Relato Financeiro (NIRF).

O Relatório e Contas de 2009 constitui igualmente um importante suporte de análise da vida financeira do Banco e do Grupo e poderá ser consultado no portal do Grupo no endereço electrónico www.millenniumbim.co.mz.

1.7.1. Compliance Office

A missão do *Compliance Office* é de zelar pelo cumprimento da lei e de todas as normas e regulamentos internos e externos, por parte das estruturas funcionais e de todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros (adiante também designada Seguradora).

Os normativos do Millennium bim incorporam toda a regulamentação pertinente do Millennium bcp – Accionista de referência – relativa a boas práticas e sua aplicação, especialmente no que respeita ao Combate ao Branqueamento de Capitais (AML), assegurando o alinhamento e conformidade com a Directiva Europeia sobre Operações Bancárias no Exterior e com a legislação do país sobre Combate ao Branqueamento de Capitais (AML), aprovada em 2002.

O *Compliance Office* é responsável por assegurar que todos os normativos internos reflectam e garantam o cumprimento da legislação em vigor no país. Tem ainda a responsabilidade de garantir a adequação dos normativos do Millennium bcp em matérias relevantes e relacionadas com a legislação em Moçambique. Todos os normativos internos da instituição e sua associada estão sujeitos a um parecer prévio do *Compliance Office* e da Auditoria.

O Millennium bim adopta as boas práticas internacionais de *Know Your Customer* e *Due Diligence*. Possui um ficheiro de informação do Cliente, que permite recolher dados de forma a definir o perfil de cada um. O *Compliance Office* realiza visitas aos Clientes com determinados perfis para recolha de informação e produção do relatório para inclusão no respectivo ficheiro.

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

O Banco participa ainda, no âmbito da Associação Moçambicana de Bancos, no fórum dos *Compliance Officers* a nível local, onde se discutem assuntos de interesse comum com vista a assegurar uma actuação uniforme em matéria de AML.

1.7.2. Gestão de Riscos

Em 2009, foram dados passos significativos no percurso evolutivo do Millennium bim no que se refere ao desenvolvimento e consolidação dos modelos de *Governance*, gestão e controlo de riscos, nas suas múltiplas vertentes, enquanto vectores fundamentais de execução de uma política de risco claramente assumida e crescentemente institucionalizada.

À luz do enquadramento legal em vigor e também das melhores práticas empresariais reconhecidas, a política de controlo de risco é imprescindível para balizar o crescimento sustentado dos negócios, com observância por critérios de equilíbrio entre risco e rendibilidade, através da manutenção de níveis adequados de Capitais Próprios e da correcta afectação dos mesmos a cada área de negócio.

Simultaneamente, a política de risco visa também implantar uma crescente e permanente consciencialização face aos riscos inerentes à actividade bancária e financeira que se traduza numa postura prudencial, no dia-a-dia do Millennium bim e dos seus Colaboradores, a todos os níveis.

A política de risco no Millennium bim desenvolve-se através de um modelo funcional de gestão e controlo transversal ao Millennium bcp. À luz deste modelo, a Comissão Executiva do Millennium bim criou o *Risk Office*, que funciona em estreita articulação com o *Group Risk Office* do Millennium bcp. Ainda no âmbito da gestão de riscos, o Conselho de Administração do Millennium bim criou a Comissão de Controlo de Risco, na qual participa o *Group* e *Local Risk Office*, com a responsabilidade do acompanhamento e controlo de cada tipo de risco inerente à actividade bancária e financeira do Banco – Crédito, Mercado, Liquidez e Operacional.

Ao *Risk Office* é confiada a coordenação e execução da avaliação e monitorização de riscos, bem como a implementação dos controlos de risco em todas as áreas de negócio ou áreas funcionais de apoio ao negócio.

O ano de 2009 foi marcante em termos de concretizações que contribuíram significativamente para a implementação dos princípios e definições da política de risco do Banco, sobretudo no que se refere à implementação e ajuste de alguns modelos e parâmetros adequados à realidade, nomeadamente:

(i) Os Modelos de *Rating* e *Credit Scoring* e de Gestão de Colaterais. No âmbito das realizações de 2009, enquadra-se o início do processo de descontinuação da actual escala de graus de risco (A-D) e adopção da *master scale* do Grupo (1-15), perseguindo o objectivo de alinhar e harmonizar procedimentos com o Millennium bcp. Visando melhorar a informação dos mitigantes de risco, em 2009, o *Risk Office* participou activamente no processo de parametrização do Modelo de Gestão de Colaterais do Banco, através da incorporação, no referido aplicativo, dos aspectos técnicos de mitigação do risco de crédito, descritos no Novo Regulamento de Crédito do Banco.

Neste contexto destaca-se a importância que o Millennium bim atribui à necessidade de reforço da política de *pricing* ajustada ao risco, em todos os segmentos de negócio, a qual, no novo modelo, será suportada pelo grau de risco do Cliente (ou eventual garante) e pelo nível de protecção da transacção, reflectindo a natureza do colateral e respectivo nível.

(ii) O Valor da Tendência Central (valor médio da Probabilidade de *Default*) calculado por segmento de Clientes (particulares, ENI e PME) para uma nova calibragem das grelhas de *Credit Scoring* para os mesmos segmentos de Clientes.

(iii) Os Planos de Liquidez e de Contingência de Liquidez e Capital. Este último actualmente em fase final de aprovação e previsto para entrar em vigor no primeiro semestre de 2010.

- (iv) As Probabilidades de *Default* (PD) por produto de crédito (consumo, habitação, *leasing* e outros), as quais, a par da perda esperada – *Loss Given Default* (LGD), são utilizadas para determinar a imparidade colectiva através do indicador *Incurred But Not Reported* (IBNR).

Adicionalmente, estão a ser desenvolvidos esforços significativos ao nível da melhoria da qualidade da informação do *Risk Office Datamart*, nomeadamente no que respeita à actividade do Millennium bim. Este processo, iniciado na primeira metade de 2009, tem em vista criar condições em termos de infra-estrutura informática de suporte ao processo de mensuração dos Riscos de Mercado e Liquidez.

O objectivo final deste projecto está ligado à necessidade de adopção, pelo Millennium bim, de um vasto conjunto de Normas e Princípios de Gestão de Riscos, de aplicação transversal a todo o Grupo Millennium.

Neste enquadramento, o Millennium bim procurou harmonizar e consolidar a utilização dos modelos internos para a análise, acompanhamento e monitorização dos riscos financeiros inerentes à sua actividade, nomeadamente:

- (i) *Gap & Sensitivity Analysis* para a mensuração do risco de taxa de juro (os *gaps* são construídos por prazos residuais de *repricing* dos contratos);
- (ii) O Risco Cambial é avaliado através da medida dos indicadores definidos no normativo de âmbito prudencial do Banco de Moçambique, cuja análise é efectuada com recurso a indicadores como a Posição Cambial Líquida por Divisa e o Indicador de Sensibilidade;
- (iii) *Cash Flows Analysis* para a medição do risco de liquidez, por prazos residuais de maturidade dos contratos, de onde resulta o (i) Indicador de Liquidez Imediata e o (ii) Indicador de Liquidez Trimestral. Outro indicador de liquidez que o Millennium bim tem estado a utilizar para medir e acompanhar o risco de liquidez é o *Gap* de Liquidez, apurado nas suas três vertentes: (a) *Basis Scenario*; (b) *Stress Test – Bank Specific Crisis Scenario*; (c) *Stress Test – Market Crisis Scenario*. Para todos estes indicadores encontram-se definidos limites de exposição, os quais são indexados ao nível dos Fundos Próprios do Millennium bim, assim como ao seu volume de passivos exigíveis.

Foram ainda implementados, em 2009, diversos instrumentos e procedimentos para reforçar a gestão, avaliação e controlo de riscos, no que se refere ao:

Risco de Crédito

- A conclusão do processo de desenvolvimento e entrada em produção do módulo do Sistema Central do Banco relativo ao registo e gestão automática de colaterais (tanto reais como financeiros).
- A finalização das afinações ao modelo de *scoring* para Clientes particulares, ENI e PME ao nível do *workflow*, resultados, *scorecards*, ficheiro *input* e ficheiro de suporte ao *fine-tuning* dos limites e *upgrade* do *software*, entre outros melhoramentos, devendo formalmente entrar em produção plena ao longo de 2010.
- A consolidação dos mecanismos automáticos de decisão de crédito destinados ao correcto encaminhamento e processamento dos pedidos de crédito e subsequente análise e decisão dos mesmos, através de *workflow* de crédito para os seguintes produtos: Cartões de Crédito, *Overdraft*, Garantias Bancárias, Créditos Documentários, Saque Sobre Valor; Crédito à Habitação, Operações de Locação Financeira, Crédito ao Consumo e Limites de Crédito.
- A conclusão com sucesso dos testes de qualidade dos *workflows* de Contas Empréstimo e Desconto de Letras e Livranças, os quais entraram em produção ao longo de 2009.
- A prossecução e consolidação do processo de controlo semiautomático dos sinais de alerta, à luz da Norma de Procedimento Interno sobre a matéria, implementada em Dezembro de 2007 e que define os critérios de atribuição de sinais de alerta, regulamenta os planos de acção e estabelece os procedimentos e os circuitos, com o objectivo de minimizar o risco envolvido nas relações de conduta e de crédito com os Clientes.

Risco Operacional

- A consolidação da abordagem de avaliação deste risco, efectuada sobre a estrutura dos principais processos de negócio do Banco.
- A concretização e consolidação de apoios por parte dos *process owners*, na aferição e quantificação do impacto potencial e da frequência de ocorrência esperada para cada tipo de Risco Operacional identificado como inerente a cada processo.
- A definição de patamares para tolerância ou actuação de mitigação sobre Riscos Operacionais, em função da avaliação dos mesmos (quanto a impacto e frequência esperados).
- A consolidação do mecanismo de recolha, registo e tratamento de perdas operacionais, através de um *software* específico de gestão de Risco Operacional transversal ao Grupo Millennium bcp.
- A conclusão do processo de revisão e identificação de novas oportunidades de melhoria face às recomendações identificadas durante o Projecto de Controlo Interno em 2007.
- O reforço do envolvimento da gestão de topo do Millennium bim nas questões relativas a este tipo de risco e respectivo *Governance*.

Risco de Mercado

- A consolidação das metodologias (*gap & sensitivity analysis*) para a mensuração dos Riscos de Taxa de Juro e de Câmbio (sendo os *gaps* construídos por prazos residuais de *repricing* dos contratos vivos para o caso do Risco de Taxa de Juro).
- A consolidação do processo de análise de sensibilidade ao Risco Cambial, através da simulação do impacto, nos resultados do Banco, de uma hipotética variação de 1% nas taxas de câmbio de valorimetria e de taxa de juro originada por operações da carteira bancária, para o universo de operações que integram o balanço do Millennium bim. Com base nestes dados é efectuado, por prazos residuais de *repricing*, o cálculo do impacto no valor económico do Banco de um hipotético deslocamento paralelo da curva de taxa de juro de mercado de + 100 pontos de base.

Risco de Liquidez

- A consolidação das métricas de Risco de Liquidez e dos testes de pressupostos.
- A implementação de um plano de liquidez, interligado com o processo de aprovação do orçamento anual e monitorizado mensalmente.

1.7.3. Auditoria

A Auditoria tem por missão apoiar na gestão da salvaguarda e segurança dos interesses dos bens patrimoniais do Millennium bim e da Seguradora identificar preventivamente situações de risco, assegurar a eficácia do sistema de controlo interno, avaliar a economia e eficiência na utilização dos recursos disponibilizados.

Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria:

- coordenar o planeamento das actividades da Auditoria a efectuar pelas diferentes áreas e preparar o plano anual de auditoria, submetendo-o a apreciação/decisão;
- elaborar relatórios de actividade indicando os aspectos mais relevantes das acções efectuadas, encaminhando-os para os órgãos e/ou hierarquias tidas por convenientes;

- acompanhar o exame às contas da globalidade das empresas, a realizar pelos auditores externos, que entrem no âmbito da sua actuação e análise dos respectivos resultados;
- controlar e acompanhar todos os assuntos relacionados com as autoridades, no âmbito da auditoria, designadamente, Banco de Moçambique, Bolsa de Valores, Ministério da Justiça, Ministério do Interior e Ministério do Plano e Finanças;
- acompanhar as inspecções do Banco de Moçambique e de outros organismos oficiais ao Millennium bim e à Seguradora;
- emitir parecer prévio sobre os Manuais e Normas de Procedimentos;
- propor a adopção de medidas que se afigurem como as mais adequadas para os casos concretos objecto da sua actuação.

As principais recomendações expendidas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria, que se reúne, em princípio, trimestralmente.

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.

1.7.3.1. Comunicação de Irregularidades

Com o propósito de reforçar a cultura de responsabilidade, bem como o sentido ético que sempre presidiu aos desígnios do Millennium bim, estão publicadas normas que definem de forma clara e objectiva a actuação por parte de qualquer Colaborador no caso de identificar actuações ou situações que revelem a prática de fraudes ou irregularidades.

Nessa medida, é obrigação de qualquer Colaborador reportar esse tipo de ocorrências ao primeiro responsável da sua Unidade Orgânica, devendo este último tomar as medidas que se aconselham perante os factos relatados.

Por outro lado, o Centro de Atendimento ao Cliente (CAC) tem por incumbência o acompanhamento e supervisão das reclamações dos Clientes e a solicitação, caso concluam, face aos contornos dos incidentes relatados, ser aconselhável o seu encaminhamento para tratamento por parte da Direcção de Auditoria, solicitando autorização ao respectivo Administrador do Pelouro para que se actue dessa forma.



Capítulo 2 – Onde Estamos

O Millennium bim desenvolve um conjunto de actividades bancárias e serviços financeiros que se traduzem numa oferta global, mas de abordagem segmentada. No que diz respeito à Banca Comercial, o Millennium bim segmenta a sua actividade em (i) *Corporate* e (ii) *Retalho*, onde se incluem os segmentos *Mass-market*, *Prime* e *Prestige*.

O Banco tem consolidado, ano após ano, uma posição cada vez mais relevante no mercado moçambicano, fruto de uma clara opção por uma estratégia de expansão da rede de balcões em todo o país, levando os serviços bancários a extensas camadas de população e comunidades que se situam por vezes em locais distantes e remotos.

O Millennium bim termina o ano de 2009 com 117 balcões, distribuídos pelos 51 distritos em que está presente, no território nacional. Dando continuação ao plano de expansão e bancarização da população, está prevista a abertura de mais balcões em zonas rurais, periféricas e periurbanas para 2010.

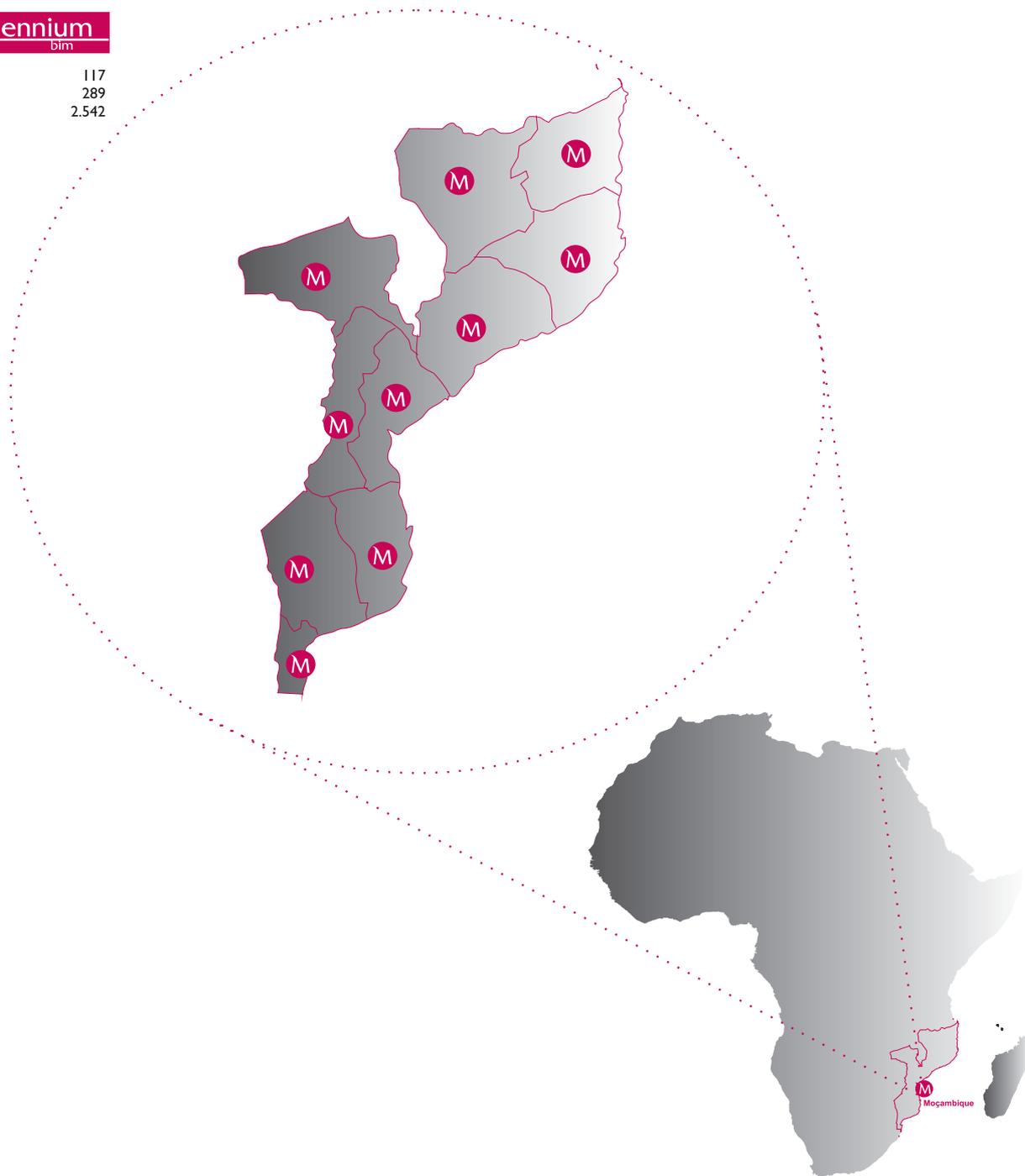
Com mais de 706 mil Clientes e 1.805 Colaboradores, contribuindo para a contínua afirmação da liderança do Banco e da Seguradora no mercado, o Millennium bim tem um contributo fundamental no desenvolvimento e na modernização de todo o sector financeiro em Moçambique.

Presença Geográfica

O Millennium bim é o Banco mais presente em todas as cidades, distritos e zonas rurais, como pode ser visualizado no esquema seguinte.

Millennium
bim

Balcões: 117
ATM: 289
POS: 2.542



Maputo

Balcões: 46
ATM: 122
POS: 1.751

Gaza

Balcões: 11
ATM: 23
POS: 90

Inhambane

Balcões: 8
ATM: 24
POS: 135

Sofala

Balcões: 14
ATM: 26
POS: 203

Manica

Balcões: 4
ATM: 14
POS: 59

Tete

Balcões: 6
ATM: 16
POS: 47

Zambézia

Balcões: 6
ATM: 15
POS: 44

Nampula

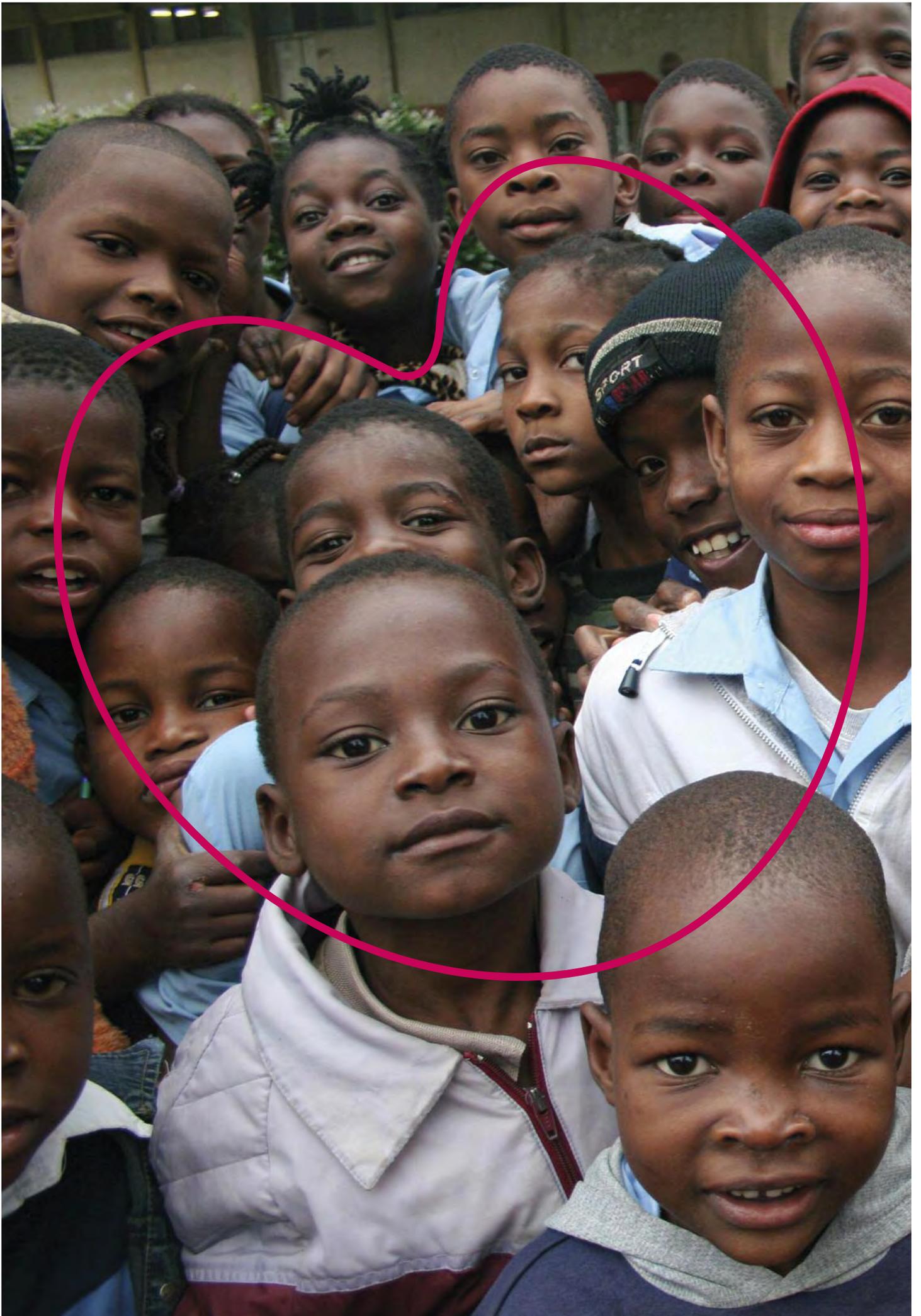
Balcões: 13
ATM: 21
POS: 142

Niassa

Balcões: 5
ATM: 15
POS: 37

Cabo Delgado

Balcões: 4
ATM: 13
POS: 34





Capítulo 3 – Principais Indicadores de Sustentabilidade

Criar valor para os Accionistas, merecer a confiança dos Clientes, manter relações responsáveis com os Fornecedores, promover a satisfação dos Colaboradores associada a uma contribuição positiva para a sociedade e ambiente são preocupações constantes na prossecução da estratégia de sustentabilidade do Millennium bim.

O Millennium bim compromete-se a manter uma relação responsável com os seus *Stakeholders*, baseada numa avaliação contínua e na partilha dos valores de sustentabilidade. Nesse sentido, os “Encontros Millennium bim”, realizados em 2009 nas províncias de Tete e Zambézia, materializaram a vontade do Banco estabelecer uma maior proximidade com os Clientes das regiões onde está presente, proporcionando um melhor contacto entre a Administração do Banco e Clientes locais.

O diálogo com os *Stakeholders* é o principal motivo dos “Encontros Millennium bim”, permitindo dar resposta às suas questões, necessidades e expectativas, com um impacto positivo no sucesso e crescimento de todos. Esta interligação tem vindo a merecer cada vez mais atenção por parte do Millennium bim, no sentido de melhorar a informação prestada aos mesmos.

Destaques do Ano 2009 para a Sustentabilidade

No primeiro trimestre do ano teve lugar a Reunião de Objectivos, na qual se destacaram o balanço do ano transacto, a apresentação dos objectivos e a definição da estratégia para 2010. A Reunião de Objectivos juntou cerca de 500 quadros do Banco e da Seguradora, tendo como lema “Qualidade e Excelência”.

No mesmo encontro foram definidas como principais metas: o crescimento de forma equilibrada e sustentável, a conquista de novos segmentos e mercados e uma forte aposta na qualidade dos serviços prestados.

Dentro do conceito de sustentabilidade do Banco, a relação com os *Stakeholders* é um princípio fundamental na comunicação dos valores do Millennium bim. É importante para o Banco promover acções que fidelizem e evidenciem a importância que este grupo tem para a instituição, acções essas que não se cingem apenas a eventos comerciais, com o intuito de vender ou promover um produto ou serviço financeiro. A promoção de eventos institucionais/comerciais é igualmente importante para o Banco na sua fidelização com os diversos públicos.

O Dia Aberto é um exemplo do tipo de evento organizado pelo Millennium bim com o objectivo de promover a confraternização entre os diferentes tipos de *Stakeholders*, através da oferta de um espectáculo musical.

Em 2009, participaram neste evento cerca de 1.200 pessoas que tiveram a oportunidade de desfrutar de mais de duas horas de um agradável espectáculo.

Como prova da confiança que os Accionistas depositam nos dirigentes do Banco e na sua gestão, teve lugar, ainda no primeiro trimestre do ano, o aumento do capital social do BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A. de 741.000.000,00 Meticais para 1.500.000.000,00 Meticais por incorporação de reservas livres. Este aumento demonstra um forte compromisso e aposta dos Accionistas na gestão do Millennium bim.

No terceiro trimestre deste ano, a realização dos “Encontros Millennium bim” teve lugar nas cidades de Quelimane e Tete. Esta iniciativa promoveu o diálogo entre a Administração do Millennium bim e os seus Clientes, com o objectivo de debater temas centrados na actividade do Banco nas províncias de Zambézia e Tete, conhecendo, de melhor forma, as necessidades dos Clientes na zona centro do país.



3.1. Compromisso com Accionistas e Investidores

O Banco estabelece um diálogo permanente com a comunidade financeira – Accionistas, investidores e analistas –, bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras.

Em linha com as boas práticas de governo, no que respeita ao direito de acesso dos Accionistas à informação sobre a actividade do Banco, o Millennium bim tem a constante preocupação de assegurar que a política de comunicação do Banco e a disseminação de toda a informação relevante sejam efectuadas de forma equitativa e rápida nos diversos canais internos e externos, para os diferentes intervenientes no mercado financeiro, e que o conteúdo dessa informação seja verdadeiro, claro e objectivo.

Vide abaixo informação sobre os principais indicadores financeiros, que demonstram o evoluir da actividade do Banco, numa comparação homóloga com o mesmo período do ano transacto:

Indicadores Financeiros do Banco

	2009	2008
Resultado antes de impostos	2.268.320	2.072.029
Impostos sobre lucros	349.458	316.728
Resultado líquido	1.918.862	1.755.301
Activo total	48.274.966	35.477.276
Resultado líquido por acção	127,92	236,88
Rendibilidade dos capitais próprios médios – ROE (%)	36,30	45,00
Rácio de eficiência (%)	46,10	47,40
Solvabilidade total (%)	14,70	13,50

MZN'000

O ano de 2009 foi marcado por uma contínua estratégia comercial suportada pelo programa de expansão da rede de balcões e ATM, alargamento da base de Clientes e segmentação das redes indo ao encontro das expectativas e necessidades dos Clientes de cada segmento, consolidando a posição de líder do mercado.

Na contínua aposta no aumento e melhoria dos serviços aos Clientes, o Banco procura que a utilização dos canais remotos seja cada vez mais uma necessidade assente na vida dos seus Clientes e nos seus objectivos de venda, devido às inúmeras vantagens que estes canais disponibilizam.

Para o Millennium bim a disponibilização de serviços que contribuam para aumentar a conveniência do Cliente na gestão do seu património financeiro e na utilização dos serviços do Banco, dando-lhe segurança, comodidade e fluidez nas suas operações, eliminando constrangimentos de horário ou de necessidade de deslocação aos balcões, 24 horas por dia e 365 dias ao ano, constitui uma prioridade na gestão do relacionamento com o Cliente.

A actividade comercial prosseguiu durante 2009 com o modelo de segmentação do negócio de retalho, entre Clientes *Mass-market* que valorizam uma proposta de valor alicerçada na inovação e rapidez e Clientes *Affluent* com atendimento personalizado que, dada a sua especificidade de interesses e dimensão do património financeiro, necessitam de uma maior mobilização e eficácia na acção comercial, acompanhando de forma mais próxima as expectativas e preferências dos Clientes.

Ao nível do *Corporate*, a melhoria da oferta e da qualidade de serviços está adequada às expectativas dos Clientes com elevado grau de exigência. Neste segmento, o Millennium bim aposta no fortalecimento da liderança de diversos projectos com impacto na economia nacional, em fase de expansão nas zonas Centro e Norte do país.

No que diz respeito ao Accionista maioritário do Millennium bim, toda a informação de carácter legal, bem como a informação relevante que possa influenciar a cotação da acção do Millennium bcp, é disponibilizada através do portal do Grupo (www.millenniumbcp.pt) facilitando, desta forma, a consulta e o acesso à informação por parte de toda a comunidade financeira.

Pretende-se, em 2010, continuar a garantir o acesso à informação, incrementando e otimizando as várias formas de relacionamento e comunicação com os Accionistas, investidores particulares, analistas e mercados financeiros em geral. Neste âmbito, realizar-se-á igualmente um reforço na melhoria dos conteúdos disponíveis no portal e a sua utilização e navegação tornar-se-ão mais fáceis e acessíveis.

3.2. Compromisso com os Clientes

A vida dos Clientes é fonte de informação e campo de investigação para novos produtos e serviços, capazes de produzir crescentes níveis de satisfação e de apoiar a realização de projectos e ambições individuais e colectivas. A relação bem sucedida com os Clientes é condição essencial para assegurar a sustentabilidade, bem como a própria existência da instituição.

Uma das preocupações do Millennium bim face aos seus Clientes é o de reconhecer e superar, em tempo real, as suas expectativas, oferecendo produtos e serviços inovadores à medida das suas exigências, necessidades e expectativas, direccionando a oferta certa a cada tipo de Cliente, através da correcta segmentação do mercado, distinguindo claramente as características que definem cada tipo de Cliente.

3.2.1. Centro de Contactos

O Centro de Contactos assume um papel relevante na satisfação dos Clientes, procurando transmitir confiança 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 – CAC).

O principal objectivo do Centro de Contactos é transportar a voz do Cliente para o interior da Instituição, atendendo todos os telefonemas e/ou comunicações dirigidas ao Banco com o propósito operacional ou de reclamação. Sendo o Cliente a prioridade do Banco, resolver em tempo útil todas as suas solicitações, preocupações e sugestões constitui o tipo de conduta que se pretende manter.

Como um barómetro, o Centro de Atendimento ao Cliente actua analisando a reincidência das reclamações, sendo, dessa forma, possível detectar pontos de estrangulamento de produtos e serviços, accionando um procedimento de melhoria ao realinhamento dos mesmos. O Centro de Atendimento ao Cliente actua de forma imparcial, regendo-se basicamente pelos normativos internos e por um programa de controlo de qualidade de comunicação telefónica com o objectivo de reforçar a excelência no atendimento e a conveniência do Banco.

O esforço que o Banco tem vindo a exercer para aumentar a satisfação do Cliente através da oferta de um serviço com melhor qualidade é notável na análise comparativa relativamente ao número de contactos registados para reclamações ou esclarecimentos, como demonstra a tabela ao lado.

O número de contactos registados em 2009 reduziu comparativamente ao período homólogo, contudo é notável o aumento dos esclarecimentos às solicitações dos Clientes. Relativamente à proporção entre os contactos registados e os resolvidos é notável que esta se manteve na escala dos 96%, tanto em 2008 como em 2009, o que constitui um grau bastante satisfatório e representa o esforço do Banco na promoção de melhorias em prol dos Clientes.

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

O facto de o Millennium bim continuar a ser o único Banco a operar em Moçambique que oferece a Banca Telefónica como canal alternativo aos balcões marca a diferença na forma ímpar que tem em servir os seus Clientes.

Actividade do Centro de Atendimento ao Cliente – CAC

	2009	2008
Contactos registados	2.435	2.452
Reclamações	2.248	2.338
Esclarecimentos	160	72
Solicitações	27	42
Contactos resolvidos	2.332	2.384

Actividade da Linha Millennium bim

Chamadas	2009	2008
Recebidas	421.426	344.965
Atendidas	340.846	261.046
Abandonadas	80.580	83.919

Para além de se apresentar como um canal específico para fomentar o diálogo com os Clientes, a Linha Millennium bim tem facilitado uma abordagem comercial mais pró-activa com campanhas de telemarketing, fazendo contactos telefónicos (chamadas *outbound*) para promoção de produtos e concretização de vendas específicas junto dos Clientes. A tabela ao lado indica o desempenho desta área em termos de Clientes contactados no âmbito destas campanhas.

Este levantamento de dados mostra que o nível de procura dos serviços da Linha Millennium bim por parte dos Clientes aumentou, o que indica um elevado grau de confiança no serviço de atendimento telefónico que o Banco disponibiliza.

Canais Remotos

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, nomeadamente:

- Internet Banking – é um serviço que está disponível 24 horas por dia, durante 365 dias por ano, a partir de qualquer parte do mundo, através do qual o Cliente pode aceder às suas contas e efectuar um conjunto alargado de operações bancárias a partir de qualquer computador com acesso à Internet.
- Millennium bim sms – serviço de banca por telemóvel, através do qual os Clientes podem efectuar todo o tipo de operações, aceder às suas contas e realizar um conjunto alargado de operações bancárias por telemóvel via serviço de sms.

Distribuição de ATM por Províncias

Província	2009	2008
C. Delgado	13	9
Niassa	15	10
Nampula	21	19
Zambézia	15	10
Tete	16	12
Sofala	26	23
Manica	14	14
Gaza	23	13
Inhambane	24	13
Maputo	122	117
Total	289	240

- ATM – o Millennium bim possui uma rede própria de ATM, a maior em número e presença geográfica do país. Cerca de 50% das ATM distribuídas pelo país pertencem ao Millennium bim, que, por esta via, vem assumindo um papel fundamental na bancarização da população. Este canal permite ao Cliente ter acesso às suas contas 24 horas por dia e realizar um vasto leque de transacções bancárias. Segundo a tabela ao lado o crescimento do parque de ATM face ao período homólogo anterior foi de 49%, o que demonstra o forte investimento do Banco neste canal alternativo.
- POS – com cerca de 55% de todos os POS existentes em Moçambique, o Millennium bim dá um contributo, também fundamental, para modernização e segurança dos meios de pagamento do país.

Distribuição de POS por Províncias

Província	2009	2008
C. Delgado	34	33
Niassa	37	35
Nampula	142	134
Zambézia	44	50
Tete	47	45
Sofala	203	181
Manica	59	52
Gaza	90	79
Inhambane	135	112
Maputo	1.751	1.622
Total	2.542	2.343

A confiança que os Clientes depositam nestes canais é demonstrada no aumento do número de transacções comparativamente ao ano transato, o que leva o Millennium bim a continuar a apostar no aumento do número de POS no país, de acordo com o grau de utilização e necessidade de cada zona bancarizada.

3.2.2. Comunicação Comercial

Em linha com a estratégia adoptada, a abordagem comercial privilegia a clareza da informação, através da publicação de material informativo e promocional com utilização de textos simples, legíveis e sintéticos. O Banco proporciona uma comunicação simples e directa com os Clientes, através de campanhas comerciais orientadas em ciclos, que têm por objectivo comunicar um leque de produtos e serviços financeiros que o Banco disponibiliza aos seus Clientes.



Qualidade na Comunicação com o Cliente

A qualidade constitui um factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuam. O Millennium bim é reconhecido pela sua orientação para o Cliente, privilegiando a sua satisfação e fidelidade, pautando por uma política assente na qualidade do serviço como factor de vantagem competitiva a longo prazo. Uma actuação orientada para uma realidade doméstica tendo como base as melhores práticas internacionais.

Satisfação do Cliente Externo

Reconhecendo a necessidade de melhorar a qualidade de serviços, o Banco apostou na dinamização de algumas áreas que afectam de forma directa os níveis de satisfação do Cliente externo, nomeadamente:

- operações de estrangeiro;
- operações de créditos a empresas;
- banca electrónica (POS e ATM);
- atendimento e domínio dos produtos nos segmentos *Corporate* e *Prime*;
- cheques e digitalização de assinaturas.

Cada uma destas equipas teve a missão de identificar os problemas e propor ao Comité de Qualidade as medidas a implementar para a sua resolução.

Um método de recolha de informação respeitante à satisfação do Cliente externo que o Banco utiliza, no que diz respeito aos níveis de serviço prestados, é o “Cliente Mistério”, feito quadrimestralmente e que tem dado resultado no sentido de apurar o nível de atendimento prestado ao Cliente.

O Banco, através do seu Centro de Atendimento ao Cliente (CAC), recebe e encaminha sugestões e reclamações de Clientes, garantindo assim transparência na sua relação com os mesmos. Os Clientes podem ainda comunicar com o Banco através do preenchimento de impressos disponíveis nos balcões para esse efeito e no portal institucional (www.millenniumbim.co.mz).

Satisfação do Cliente Interno

O inquérito à satisfação dos Colaboradores continua a ser o instrumento de medição lançado em simultâneo em todas as operações do Grupo Millennium. A taxa de resposta tem vindo a subir ano após ano, o que demonstra um envolvimento cada vez maior dos Colaboradores e o interesse destes no seu futuro.

Evolução da Taxa de Respostas no Millennium bim e Seguradora

	2009	%	2008	%	2007	%
Colaboradores inquiridos	1.537		1.427		1.439	
Respostas obtidas	1.312	85%	1.161	81%	1.032	72%

Conforme é ilustrado na tabela acima, durante três anos consecutivos, as percentagens continuam a evoluir embora revelando espaço para melhoria. No que diz respeito às principais inquietações dos Colaboradores, foram adoptadas medidas no sentido de incrementar os níveis de satisfação e motivação.

Acessibilidade

Dando continuidade à estratégia de enfoque e proximidade ao Cliente, o Millennium bim continua apostado na expansão da rede comercial. No que diz respeito à melhoria na acessibilidade aos balcões, apesar de a maior parte não oferecer condições de adaptabilidade, tem sido preocupação do Banco a adaptação dos acessos, no que se refere à existência de rampas de acesso para cadeiras de rodas nos novos balcões.

A abertura de alguns balcões ao sábado com horário diversificado e alargado de acordo com as necessidades dos Clientes constitui uma estratégia utilizada para oferecer maior comodidade e flexibilidade ao Cliente nas suas transações financeiras.

Relativamente às ATM, o Banco atingiu 289 unidades, significando um crescimento de 49% face ao período homólogo anterior. No que se refere aos POS, a rede já ultrapassou 2.500 unidades distribuídas por todas as províncias.

Segurança

A confidencialidade e a integridade da informação sobre os Clientes e as operações realizadas foram sempre uma preocupação do Banco em termos de segurança. Os normativos internos e o código deontológico definem os deveres de conduta adequados às funções e níveis de responsabilidade organizacional de cada um dos Colaboradores.

Relativamente à segurança física e tendo em vista manter elevados padrões, o Banco garante tecnologias de segurança actualizadas ao nível de videovigilância digital dos sistemas de segurança física, do controlo de acessos e do sistema de monitorização dos alarmes das suas instalações.

Em 2009, o Banco finalizou a instalação de DVR (equipamento de gravação de imagens) em todos os balcões. Este equipamento facilita uma melhor visualização das imagens em tempo real, possibilitando o melhoramento dos procedimentos de recolha de irregularidades no controlo visual das instalações.

Em termos de segurança também é preciso frisar que continua a haver um apoio à DCBE (Direcção de Cartões e Banca Electrónica) e à DCS (Direcção Comercial Sul) relativamente à manutenção das ATM durante os fins-de-semana e feriados no sentido de garantir disponibilidade para levantamentos.

Oferta Global

Num quadro mundial em constante mutação, acentuado pela crise financeira vivida em 2008 e de que se ressentem ainda hoje o mundo, o Millennium bim continuou a oferecer produtos e serviços financeiros para todos os segmentos de Clientes com a preocupação de responder de forma dinâmica à situação socioeconómica do momento, não descurando o respeito pelas culturas, línguas e os diferentes graus de necessidade dos diversos agentes económicos da sociedade.

3.3. Compromisso com os Colaboradores

3.3.1. Recrutamento

A política de recrutamento equilibrada e atenta continua a ser a principal estratégia e prioridade para o Millennium bim. Esta permite satisfazer a necessidade de reforço e renovação do capital humano, privilegiando a perspectiva de longo prazo da Organização. O aumento do número de Colaboradores e respectivos indicadores de recrutamento é baseado na contínua convicção de que o sucesso profissional depende principalmente de uma boa adequação entre o potencial de cada indivíduo e os requisitos específicos da posição que ocupa e do trabalho que desempenha.

No ano de 2009, foram admitidos 247 novos Colaboradores, dos quais 21 com nível superior: Destes, cerca de 46% são do sexo feminino, o que demonstra que a estratégia de equidade do género faz parte dos critérios de admissão e políticas de recrutamento do Banco. Do total de admissões, mais de dois terços (81%) foram afectos à área comercial, como indica a tabela que se segue:

	2009			2008		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Admissões	133	114	247	142	145	287
Área de Colocação						
Comercial	101	95	196	92	122	214
Administrativa	16	5	21	16	6	22
Informática	6	1	7	4	0	4
Técnica	1	1	2	17	9	26
Central	9	12	21	13	8	21
Total	133	114	247	142	145	287

3.3.2. Comunicação Interna

Para o Banco, a partilha de informação e do conhecimento, criando condições para que esta adicione valor, é uma das formas mais importantes de estabelecer uma verdadeira cultura organizacional. No âmbito da publicação contínua de informação, a comunicação interna do Millennium bim procura integrar, partilhar e extrair informação relevante para as diversas áreas, difundindo-a através de vários canais, quer numa perspectiva interna a nível do Banco e da Seguradora, quer numa perspectiva global a nível do Grupo Millennium.

O principal objectivo da comunicação interna continua a ser o de chegar a todos os Colaboradores de forma célere, obedecendo aos seguintes critérios:

- informar os Colaboradores sobre os aspectos mais relevantes da vida do Banco;
- fornecer informação que suporte e contribua para a melhoria do negócio;
- partilhar informação relativa às diversas operações, fornecendo aos Colaboradores conhecimento da vida do Banco e do Grupo Millennium e das suas estratégias e formas de actuação.

De entre os vários instrumentos de comunicação interna podemos destacar:

Portal Interno

Sendo um canal actualizado diariamente, o portal interno tem o objectivo de manter os Colaboradores informados sobre aspectos relevantes da Instituição. Aborda temas de natureza institucional útil para o dia de trabalho dos Colaboradores. É uma fonte de partilha de conhecimento, autoformação, de divulgação e disponibilização de dados e instrumentos de suporte dirigidos à actividade comercial (produtos, objectivos de negócio, simuladores, Clientes, biblioteca, aplicações de *frontoffice* e *backoffice*, etc.).

No mesmo portal, os Colaboradores também encontram disponibilizados os jornais diários mais relevantes, em formato electrónico.

Newsletter Millennium bim

A Newsletter Empresas Millennium bim é enviada aos Clientes por via electrónica, procurando dar a conhecer os produtos e serviços tanto do Banco como da Seguradora e sintetiza os principais acontecimentos que marcam a vida do Grupo.

Magazine Millennium

Publicação periódica trimestral, de carácter bilingue (português e inglês) e de âmbito internacional, a Magazine Millennium é um veículo de partilha de opiniões, identificação das melhores práticas e difusão de conteúdos de interesse geral para todas as operações do Grupo. É um importante meio de divulgação da cultura do Grupo Millennium, da evolução do negócio nos diferentes mercados e dos principais acontecimentos e tendências do mundo financeiro.



About us

A *About us* é uma newsletter electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores, que sintetiza os principais acontecimentos que marcam a vida do Banco.

3.3.3. Empresa Familiarmente Responsável

É prática do Millennium bim a defesa do princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar como um valor essencial na sua cultura organizacional. O desempenho profissional do Colaborador é valorizado e premiado em harmonia com o desenvolvimento humano. Como forma de motivar o Colaborador, o Millennium bim continua a dispor de um conjunto de regalias sociais permitindo que o mesmo se sinta integrado e reconhecido dentro da Instituição.

3.3.3.1. Igualdade de Oportunidades

O Millennium bim continua a assegurar que todos os Colaboradores sejam tratados de forma digna, justa e com a mesma igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de atitudes discriminatórias.

Para assegurar estas directrizes, a Instituição dispõe de normas e procedimentos e disponibiliza aos Colaboradores informação completa, no portal da Intranet do Banco, sobre os direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira que, para além da colaboração da sua hierarquia, têm o apoio do seu patrono, um mentor da Alta Direcção do Banco que acompanha os Colaboradores ao longo de toda a sua carreira e que constitui um elemento distintivo do Millennium bim, ilustrando a importância que o Banco concede à gestão das pessoas e em particular à igualdade de oportunidades.

A informação sobre opções e programas de formação de que todos os Colaboradores dispõem e as políticas de gestão de carreiras institucionalizadas pelo Banco promovem a aquisição de novas competências e enriquecimento profissional dos Colaboradores, reflectindo o empenho do Banco na valorização dos seus Quadros.

Em complemento a estes mecanismos, os Colaboradores dispõem também de um sindicato de trabalhadores que se reúne regularmente com o Conselho de Administração do Banco para discussão de matérias relativas aos seus direitos e deveres.

3.3.3.2. Política Salarial

Retribuição Fixa

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



Retribuição Variável

O Millennium bim vê os seus Colaboradores como *Stakeholders*, um factor chave na criação sustentável de valor de negócio, desenvolvendo uma política de incentivos variáveis, que premeia o desempenho e contributo individual de cada Colaborador para a boa *performance* e resultados do Banco. Em 2009, o Millennium bim destinou 58.462.852,97 MZN para este fim, como ilustra a tabela seguinte, o que representou um crescimento de cerca de 23% em relação ao ano anterior.

Redistribuição Variável

	2009	2008
Número de Colaboradores	1.392	1.233
Valor pago (MZN)	58.462.852,97	47.559.989,95

3.3.4. Gestão de Talentos

Considerando os Colaboradores um importante pilar de sustentabilidade da Instituição, o Grupo tem premiado anualmente os Colaboradores que se destacam pelo seu desempenho e bons resultados, como reconhecimento pelo esforço e dedicação despendidos.

O Millennium bim assume o compromisso de premiar o mérito e criar condições para o desenvolvimento da carreira profissional aliada a uma valorização pessoal.

3.3.5. Valorização Profissional e Gestão de Carreiras

O Millennium bim tem implementado um programa de aconselhamento e avaliação no qual privilegia a adequação do Colaborador à função e identifica possibilidades de desenvolvimento profissional adequadas às competências e potencialidades de cada um.

Este programa permite, acima de tudo, filtrar os níveis de desempenho, motivação e adequação dos Colaboradores à sua função, podendo em tempo real resolver questões de inadaptação e de relacionamento interpessoal.

A avaliação de desempenho, para além de premiar as boas *performances*, é instrumento essencial para a avaliação da rentabilidade de cada Colaborador e da sua satisfação, permitindo que possa ser recolocado noutra área, dentro da política de rotação do Banco.

O envolvimento directo do Colaborador e da respectiva hierarquia neste processo permite ao Colaborador a possibilidade de manifestar, caso haja, a sua discordância face à avaliação efectuada e explicitar os seus motivos. Esta discordância é analisada ao mais alto nível da Organização, traduzindo o elevado nível de envolvimento e responsabilização deste processo.

3.3.6. Formação

Para o Millennium bim a formação constitui uma prioridade assumida, expressando o empenho e compromisso na valorização do seu capital humano. O Banco tem como princípio proporcionar aos seus Colaboradores um programa de formação contínuo e adequado como garante de um desempenho cada vez mais eficaz das suas funções. Tem sido preocupação constante do Millennium bim a busca de competências como forma de enfrentar melhor e com mais qualidade os desafios do mercado.

No conjunto de programas de formação realizados em 2009, de índole estratégico e operacional, quer sejam transversais ao Banco ou específicos, foram abrangidos 1.208 participantes, o que corresponde a 49,42 % do total de Colaboradores.

3.3.6.1. Formação de Integração

A nível interno, tiveram lugar 11 cursos de integração, destinados a todos os Colaboradores recém admitidos e ainda nove formações em balcão simulado, tendo abrangido um total de 352 Colaboradores no ano.

Ainda a nível interno, e seguindo a estratégia de responsabilidade social que o Grupo segue, em 2009 foram realizadas diversas formações de *refresh*, no âmbito da execução das actividades de melhoria identificadas pelas Equipas de Qualidade que o Grupo criou. Destacam-se formações sobre operações de crédito, crédito documentário de importação e outras operações de estrangeiro, cobrindo cerca de 306 Colaboradores.

A nível externo, para além da participação de dois Colaboradores numa acção de formação no Instituto de Formação Bancária de Portugal e de estágios no Millennium bcp, destacam-se formações nas áreas de Informática, *Dealing*, *Retail Banking*, *Visa*, *Financial Modeling*, Auditoria de Sistemas Informáticos, Econometria, *Western Union*, *Islamic Finance Engineering* e em *Fraud & Money Laundering*.

Está previsto para 2010 o *refresh* da formação “Na Rota da Excelência”, direccionada aos Colaboradores da rede de balcões *Prime* e *Prestige*, para além da continuidade das formações internas.



3.3.6.2. Formação em Balcão Simulado

A formação em balcão simulado é especificamente direccionada para Colaboradores que vão exercer as suas funções nos balcões, como é o caso dos Assistentes, Caixas e Gestores de Clientes. Os participantes recebem informação abrangendo todas as operações e/ou transacções que ocorrem no balcão, sendo, porém, em ambiente de testes. Nesta formação os participantes adquirem os conhecimentos técnicos necessários para o início das suas funções, de forma a proporcionar ao Cliente um serviço de qualidade e excelência.

3.3.7. Benefícios Sociais

O Grupo garante um conjunto de benefícios sociais que contribuem para manter um nível adequado de vida e de bem-estar para os Colaboradores, assim como para os seus agregados familiares, que inclui assistência médica, plano de saúde, fundo de pensões, assim como crédito a Colaboradores. Estes benefícios sociais ultrapassam a protecção social que qualquer empresa deve assegurar legalmente, como indica a tabela que se segue:

Fundo de Pensões	Os Colaboradores do Grupo Millennium bim beneficiam de um Fundo de Pensões com o qual se pretende assegurar um complemento de reforma.
Crédito a Colaboradores	Os Colaboradores têm condições preferenciais para contrair empréstimos para a aquisição de habitação ou para fins sociais.
Plano de Saúde	Os Colaboradores do Grupo Millennium bim beneficiam de um plano de saúde que permite o acesso a serviços de saúde no país e no estrangeiro.
Assistência Médica	Os Colaboradores do Grupo Millennium bim dispõem de um posto médico no edifício central onde beneficiam, gratuitamente, de cuidados básicos de saúde.

Atendimento

Consultas	2009	2008
Triagem	379	416
Ginecologia	442	503
Pediatria	481	490
Cardiologia	378	422
Cirurgia	47	0
Dermatologia	505	539
Medicina Interna/Clínica Geral	538	518
Total	4.779	4.896

O Millennium bim mantém a estratégia de apoiar todas as necessidades clínicas dos seus Colaboradores, sem exceção, assegurando o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde, tendo em atenção os mais elevados padrões de qualidade.

No que diz respeito aos cuidados de saúde, o Banco tem disponível, para os Colaboradores e seu agregado familiar, um serviço de atendimento hospitalar, com vários médicos a trabalhar em regime de avença, em diversas especialidades como Ginecologia, Pediatria, Cardiologia, Cirurgia, Dermatologia e Medicina Interna. A tabela ao lado indica o número de consultas nas várias especialidades, para além do número de triagens por parte das enfermeiras do posto médico do Banco, que se situa no edifício sede.

Os Serviços Sociais do Banco continuam a prestar apoio psicológico e jurídico sempre que os Colaboradores o solicitarem ou quando são detectadas situações em que é necessário intervir, como no caso da atribuição da cesta básica de produtos alimentares aos Colaboradores incapacitados de trabalhar por motivo de doença.

Seguro e Acidentes de Trabalho

A cobertura de uma apólice de acidentes de trabalho que garante toda a assistência médica necessária em caso de acidente de trabalho é um benefício para todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros no exercício das suas funções, cessando imediatamente após rescisão contratual. Este seguro só abrange os reformados que tenham beneficiado ainda no efectivo.

3.3.7.1. Gabinete HIV/SIDA

Continuando a sua estratégia de fazer face a um dos maiores flagelos com que se debate a sociedade moçambicana em particular, o Millennium bim criou, em 2002, o Gabinete para HIV/SIDA, cujo enfoque é essencialmente a formação, prevenção e disseminação/divulgação de informação sobre a pandemia do SIDA e de outras doenças de transmissão sexual (DTS).

Política do HIV/SIDA no Millennium bim

Na sua estratégia de educação e prevenção do HIV/SIDA, o Millennium bim continua a dar especial atenção a aspectos como:

- a preparação e divulgação de normas, informações pertinentes e comunicados sobre a pandemia que é o HIV/SIDA no seio dos Colaboradores;
- a realização de debates, palestras e sessões de vídeo;
- a formação de Educadores de Pares e Activistas sobre cuidados a ter em conta, para além de visitas ao domicílio;
- a realização de reuniões de sensibilização e aconselhamento aos Colaboradores, orientadas por médicos e especialistas contratados para o efeito.

Os Educadores de Pares são Colaboradores da Instituição que foram formados para transmitir informação acerca do HIV/SIDA e outras DTS e dar o devido aconselhamento de forma preventiva a todos os Colaboradores do Banco, estando distribuídos por todo o país com a missão de divulgar mensagens, informações, orientar debates, requisitar e distribuir preservativos no local de trabalho e orientar os seus colegas.

Para além da formação dos Educadores de Pares também foram formados Activistas que se encontram em vários balcões, com o objectivo de realizar visitas e prestar cuidados domiciliários aos Colaboradores doentes e acompanhar a evolução da sua saúde, prestando a devida assistência nos momentos de maior necessidade.

Teste do HIV

De acordo com a legislação em vigor em Moçambique, o Millennium bim não exige aos candidatos a emprego nem aos seus Colaboradores o teste de HIV. O Banco reconhece os efeitos positivos do aconselhamento e da testagem voluntária, por isso incentiva os Colaboradores a fazer periodicamente o teste no GATV móvel da PSI, que se desloca ao local de trabalho ou aos GATV dos hospitais, sendo que nenhum Colaborador está obrigado a informar o seu estado de seropositividade.

Assistência Médica e Medicamentosa

O Millennium bim suporta em 100% as despesas com anti-retrovirais, exames do CD4 e carga viral aos seus Colaboradores que sejam doentes de SIDA e comparticipa em 75% outras despesas com medicamentos e suplementos alimentares.

Capacidades Físicas e Mentais

Os Colaboradores infectados têm os mesmos direitos, benefícios e oportunidades que os demais e deverão fazer as suas consultas de rotina normal como os portadores de outras doenças prolongadas ou crónicas o fazem.

Quando os Colaboradores doentes se encontram em estado grave, o Banco pode solicitar parecer médico para a determinação de incapacidade para o trabalho. Nestes casos, procura-se reajustar as condições de trabalho à pessoa, de modo a que esta consiga exercer as suas funções adequadamente.

Para o Millennium bim, o estado de seropositividade não será causa para rescisão do contrato de trabalho. Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para a saúde dos seus colegas, o Banco não discrimina nenhum candidato a emprego ou Colaborador infectado pelo vírus do SIDA e qualquer acto ou manifestação de discriminação a um colega infectado pode ser passível de processo disciplinar.



O Roca adora a sua bicicleta nova. É adormecer
depressa e carregar na bicicleta. Pip! Pip! Pip! Pip!
quando a Maria, com o seu
sentida no algarve.

Não, um esquilo que
de jardim e ruidoso
o Roca chegou a
artista a fazer
em a festa, mas
— Maria —
O segundo



Capítulo 4 – Envolvimento na Sociedade

4.1. Ambiente

Toda a comunidade empresarial, incluindo empresas e seus *Stakeholders* deve estar envolvida na preservação do ambiente. No meio empresarial, o sector financeiro continua a assumir importante destaque na questão ambiental, considerando tratar-se de uma actividade que representa um elevado peso na vida das empresas, indivíduos e de toda a comunidade.

Uma vez que os impactos indirectos sobre o ambiente estão associados a actividades operacionais internas, o sector financeiro não está incluído nas áreas de actividade com maiores riscos ambientais. Contudo, tem uma quota elevada no consumo de energia, água, papel, consumíveis, combustíveis e na eficiência de gestão dos resíduos. Por essa razão, a política ambiental, que tem como objectivo minimizar os impactos directos da actividade no sector financeiro, deverá continuar a abranger programas de eficiência, reciclagem e reutilização de materiais, redução de resíduos, formação na área ambiental, selecção de Fornecedores e promoção de campanhas junto de Clientes e Fornecedores.

Nesse sentido, o Millennium bim continua a redobrar esforços para reduzir o seu impacto ambiental directo, encontrando alternativas internas de forma a diminuir os gastos com o papel, passando a ter disponíveis no seu portal interno documentos e impressos para preenchimento e envio via Intranet sem precisar de os imprimir; para além da diminuição do número de impressos e documentos a preencher nos balcões. Por outro lado, o acesso que os Clientes têm à Linha Millennium bim para efectuar todo o tipo de operações, excepto levantamentos e depósitos, tem contribuído para a diminuição dos gastos de papel, do tempo de espera nos balcões e do tempo de concretização das operações.

O Banco continua a utilizar energias alternativas para o fornecimento de energia e para a reutilização de águas pluviais, assim como a colocação de mecanismos nos novos balcões e edifícios de forma a regular o funcionamento da iluminação e aparelhos de climatização, com vista a racionalizar o consumo excessivo de energia.

O Millennium bim reconhece que, ao nível da sua avaliação de desempenho ambiental, continua a haver ainda muito a fazer de modo a responder positivamente às directrizes defendidas no Pacto Global das Nações Unidas. O Millennium bim acredita que a sua melhor prestação a nível ambiental depende de um contínuo investimento nesta área e do comprometimento de todos nas questões ambientais, através da redução dos níveis de consumos de energia, água, papel e outros consumíveis.

4.2. Millennium bim Socialmente Responsável

Ser socialmente responsável implica agir de forma ética desenvolvendo iniciativas que promovam o bem-estar social presente e futuro a todos os níveis.

Para o Millennium bim a função social é uma componente fundamental da sua missão. Nestes 14 anos de percurso, a sua responsabilidade social compõe um conjunto de deveres e obrigações da Instituição em relação à comunidade em que está integrada.

Em 2008, foi publicado, pela primeira vez, o Relatório de Sustentabilidade do Banco, resultado de uma multiplicidade de acções desenvolvidas pelo Programa de Responsabilidade Social do Millennium bim “Mais Moçambique pra Mim”, que teve início em 2006.

O programa “Mais Moçambique pra Mim” do Millennium bim prosseguiu em 2009 com a intensa actividade que o tem caracterizado, envolvendo-se em causas de uma grande dimensão humana em diversas áreas de intervenção social, como a saúde, a solidariedade, o desporto, a educação e a cultura.

Para melhor concretizar os seus projectos e garantir, a nível nacional, uma maior cobertura dos mesmos, o Millennium bim procura parcerias estratégicas que possam intervir nas várias acções de forma participativa, tendo sempre em conta a área de negócio do parceiro convidado a intervir.

O Millennium bim vai continuar a defender que a atitude responsável perante a sociedade e o meio ambiente resulta da interacção de cada gesto individual ou colectivo, o qual deve ser enquadrado num plano de sustentabilidade, tendo sempre em vista o papel que cada um tem na grande empreitada que é tirar Moçambique dos países mais pobres do mundo, não obstante o muito que já tem sido feito.

O Millennium bim continua com o seu comprometimento com a implementação dos princípios da Iniciativa do Pacto Global das Nações Unidas no que concerne aos direitos humanos, trabalho e meio ambiente, assim como no seu apoio à implementação dos objectivos do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

Programa de Responsabilidade Social “Mais Moçambique pra Mim”

Através do seu programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim”, o Banco deu continuidade ao apoio às instituições e entidades que, com o trabalho que realizam junto da população, comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação, em áreas como a saúde, educação, cultura, desporto e acção social.

Como foi referido anteriormente, o Millennium bim entende a função social como componente fundamental da sua missão, considerando-a como o conjunto de deveres e obrigações do Banco em relação à comunidade em que está inserido, privilegiando um comportamento socialmente responsável e consistente para com todas as partes envolvidas – Clientes, Accionistas, Colaboradores e Investidores.

O Millennium bim continuou a assumir o exercício da responsabilidade social nas suas múltiplas vertentes, envolvendo o cumprimento da lei, o relacionamento com os Investidores e os Clientes, a observância de normas de conduta próprias, a promoção da qualidade de serviço, a política de valorização dos recursos humanos e o apoio a iniciativas da sociedade, ciente de que o verdadeiro sucesso e a prosperidade só se concretizam e são alcançáveis se concebidos numa dimensão que vai além do plano meramente económico e que pugna pela sustentabilidade de todo um ambiente socioeconómico.

Consciente da importância do seu papel na sociedade, o Millennium bim concilia o avanço e crescimento da sua actividade financeira com a sua actuação constante de apoio e incentivo ao bem-estar das comunidades onde actua.

Foi neste âmbito que o Millennium bim desenvolveu, em 2006, o seu próprio programa social designado “Mais Moçambique pra Mim”, tendo como principais objectivos:

- potenciar o seu papel no domínio da acção social, focando-se naquilo que é realmente importante e onde poderá 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 neste projecto todos os parceiros que nele se revejam;
- valorizar a vida e estimular nos moçambicanos a capacidade de sonhar, de se superarem e de realizar sonhos.

O programa de acção social “Mais Moçambique pra Mim” tem como principal característica a execução de projectos contínuos e sustentáveis visando sempre uma abrangência nacional.

4.3. Compromisso com a Sociedade

O lema “A vida inspira-nos” traduz a cultura empresarial com a qual o Millennium bim se identifica. Acreditar que ter uma atitude positiva e cooperante perante a vida influencia positivamente os outros constitui a linha orientadora do Millennium bim.

Desde o seu início que o “Mais Moçambique pra Mim” tem como principais focos de actuação a educação e o desporto infantil e juvenil.

A educação porque é o motor essencial para a manutenção, crescimento e desenvolvimento de qualquer sociedade e porque o Millennium bim acredita que, apostando na realização de projectos nesta área, está a contribuir para o desenvolvimento do país através do investimento em iniciativas que contribuem para o progresso e formação das gerações vindouras.

O desporto porque o Millennium bim acredita que é através da prática desportiva que as crianças adquirem princípios que as ajudam a prepararem-se para os seus desafios futuros e que adquirem valores fundamentais para o seu desenvolvimento como seres humanos.

Os princípios que se aprendem no desporto, tais como espírito de equipa, disciplina, respeito, tolerância, comprometimento, determinação, solidariedade, entre outros, são alguns dos quais marcarão a vida presente e futura das crianças de hoje e dos adultos de amanhã.

É por esta razão que o Millennium bim tem vindo a desenvolver e a apoiar muitas actividades desportivas, em prol da melhoria e da promoção do desporto nacional, uma vez que a prática do desporto constitui um dos principais pilares para a formação de uma sociedade mais sã e melhor preparada para o amanhã.

Província de Maputo

IV Torneio Mini Basquete Millennium bim

Pelo quarto ano consecutivo, realizou-se o Torneio Mini Basquete Millennium bim Maputo nos campos do Clube Ferroviário de Maputo, durante oito semanas, entre os meses de Maio e Julho, envolvendo 400 crianças com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos, oriundos de escolas, clubes e bairros das cidades de Maputo e Matola.

O Torneio Mini Basquete Millennium bim, tal como qualquer projecto em fase de crescimento, priorizou a fortificação das parcerias feitas até a altura e procurou alianças que acrescentassem valor na qualidade alcançada até ao momento, razão pela qual aumentou o número de parceiros de um ano para o outro.

Assim, para a efectivação deste projecto, o Millennium bim contou com a parceria do Clube Ferroviário de Maputo, da Associação de Basquete da Cidade de Maputo e com o apoio da Santal, da USAID, da PSI e da Team Work. O projecto contou ainda com a participação do Ministério da Educação e Cultura e do Ministério da Juventude e Desportos.

Desde o seu início, muitas foram as evoluções que se fizeram sentir no desenrolar dos torneios de Mini Basquete Millennium bim, nomeadamente: realizaram-se mais actividades lúdicas e concursos, houve um crescimento do envolvimento de parcerias público-privadas, foi desenvolvido um *blog* – www.minibim.blogspot.com –, reabilitaram-se e construíram-se mais campos de basquete e foi criado o “hino” do Mini Basquete, que simboliza os objectivos do projecto.



Como consequência de todo o trabalho efectuado nestes quatro anos, atletas que iniciaram o seu percurso no Mini Basquete Millennium bim fazem agora parte do grupo que representa Moçambique além-fronteiras, como por exemplo as seis atletas que fazem parte da Selecção Nacional de Basquete de sub-16.

Com a realização destes torneios, o Millennium bim proporciona aos seus atletas o acesso a novas experiências e vivências. São crianças que desenvolvem atitudes e comportamentos de empenho, de perseverança, de esforço, de autodisciplina, de entreajuda, de solidariedade, de *fair play*, de respeito pelos colegas, treinadores, adversários e árbitros, princípios imprescindíveis num processo de desenvolvimento integral em que o aperfeiçoamento e a superação são um desafio constante.

Pela primeira vez, em 2009, realizou-se uma outra competição dentro do Torneio Mini Basquete Millennium bim, com oito equipas (quatro masculinas e quatro femininas), dirigida especificamente aos atletas com idades compreendidas entre os oito e os nove anos.

No decorrer dos torneios é sempre acrescentada uma componente pedagógica (direitos das crianças, nutrição, prevenção de doenças, como é o caso da malária e da cólera, etc.). Pretende-se despertar nas crianças a necessidade que têm de conhecer os seus direitos e os principais problemas com que se debatem na comunidade onde estão inseridas e formá-las para o “amanhã”, contribuindo para a criação de um ser humano mais saudável sob o ponto de vista da saúde física e mental.

Formação

Consta ainda deste projecto a formação anual de todos os monitores para garantir o espírito que se pretende ter com este tipo de actividade e para que o jogo tenha qualidade do ponto de vista técnico.

Em 2009, os monitores, árbitros e todos os técnicos que trabalham na realização do Torneio Mini Basquete Millennium bim Maputo assistiram ainda a uma palestra sob o tema “Comportamento e envolvimento dos treinadores nos escalões de formação”.



Com a realização desta palestra, o Millennium bim pretendeu proporcionar aos monitores das equipas participantes a oportunidade de colher experiências sobre como desenvolver pessoas e equipas, tendo sempre em consideração os seus próprios valores.

A palestra foi dirigida pelo conceituado Professor Jorge Araújo, Presidente da Team Work Consultores, empresa de consultoria, parceira nos torneios Mini Basquete Millennium bim em 2009.

Ainda, e no âmbito da parceria com a USAID, todos os treinadores tiveram formação sobre temas relacionados com nutrição, saúde, nomeadamente sobre comportamentos preventivos de doenças infecto-contagiosas, especificamente o HIV, entre outros assuntos que dotam estes monitores de conhecimentos apropriados para o seu papel de agentes comunitários.



Apoio à Selecção sub-16

O Millennium bim apoiou as atletas que representaram Moçambique no Campeonato Africano sub-16, que se realizou no Senegal. Das 12 atletas, seis tiveram o primeiro contacto com o basquete através da sua participação nos Torneios Mini Basquete Millennium bim Maputo. O apoio traduziu-se no pagamento de todas as refeições necessárias para as sessões de treino e de todo o equipamento quer de treino, quer oficial que as atletas utilizaram no campeonato.

“Cidade Limpa pra Mim”

O projecto “Cidade Limpa pra Mim” consiste em sensibilizar, através de alunos de escolas primárias e secundárias, a sociedade civil a valorizar e conservar os espaços públicos, assim como divulgar bons hábitos de higiene nos seus bairros.

Em 2009, participaram 13 escolas, perfazendo um total de 650 alunos provenientes de escolas das cidades de Maputo e Matola envolvidas neste projecto.

Na província de Maputo, a edição de 2009 do projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim” sofreu uma alteração em relação às anteriores. O Millennium bim convidou os alunos de escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola a elaborarem uma campanha de sensibilização sobre o meio ambiente. Assim, no dia 10 de Outubro, os participantes recorreram à sua veia artística de modo a colocá-la ao serviço da criação de *slogans* e cartazes alusivos ao tema em questão.

Através da realização deste concurso, o Millennium bim teve como objectivo, por um lado, avaliar o comportamento e o impacto que a realização deste projecto teve na mudança de atitude de todos aqueles que participaram nas edições anteriores e, por outro lado, que fossem os próprios alunos a criar as mensagens que o projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim” irá transmitir nas próximas edições.

Esta abordagem apela à faceta criativa dos jovens participantes que, ao verem as suas ideias utilizadas em prol de uma causa em que acreditam, se sentem parte integrante de um projecto grandioso.

Instituições envolvidas no projecto:

- Ministério da Educação e Cultura, através do Projecto “Olhar de Esperança”;
- Concelho Municipal da Cidade de Maputo;
- Concelho Municipal da Cidade da Matola;
- Texto Editores – Leya;
- Santal/Parmalat;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Secundária Josina Machel;
- Escola Secundária do 1.º Ciclo da Polana;
- Escola Secundária de Lhanguene;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária do Chopal;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela;
- Escola Secundária de Laulane;
- Escola Primária 3 de Fevereiro;
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia;
- Escola Primária do Alto Maé;
- Escola Primária das FPLM.



Dia Mundial da Criança

Para assinalar o Dia Mundial da Criança, o Millennium bim juntou-se à Associação Sorriso da Criança e juntamente com pais, médicos e cerca de 50 crianças internadas no serviço de oncologia do Hospital Central de Maputo fez uma festa no jardim do hospital onde as crianças tiveram a oportunidade de ter uma tarde diferente com jogos, danças, concursos e muita animação.



Nesta ocasião, o Millennium bim ofereceu ainda um aparelho de DVD e filmes animados à Associação Sorriso da Criança e uma mochila a cada uma das crianças presentes.

Dia da Criança Africana

O Millennium bim apoiou a realização de uma festa alusiva ao Dia da Criança Africana na Escola Primária Unidade 7, no Bairro do Jardim, na cidade de Maputo. Na ocasião, o Banco ofereceu a este estabelecimento de ensino livros escolares, material escolar e de desporto.

Palestra sobre o Diagnóstico Precoce do Cancro Infantil

Como parte da sua acção no âmbito da responsabilidade social, o Millennium bim apoiou a realização de uma palestra sobre o diagnóstico precoce do cancro infantil, que foi dinamizada pela Associação Sorriso da Criança, em parceria com o Serviço de Oncologia do Hospital Central de Maputo e os institutos brasileiros CEHOPE (Centro de Hematologia e Oncologia Pediátrica), NACC (Núcleo de Apoio à Criança com Câncer) e IMIP (Instituto Materno Infantil de Pernambuco).

A Associação Sorriso da Criança é uma associação humanitária moçambicana sem fins lucrativos, que tem como objectivo apoiar as crianças doentes de cancro e seus familiares, procurando sensibilizar a opinião pública sobre esta doença.



Centro de Reabilitação das Mahotas

O Centro de Reabilitação Psicossocial das Mahotas pertence à Congregação das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus, uma instituição que existe desde 1998 e tem como primeira finalidade prestar cuidados de saúde especializados a pessoas com problemas de saúde mental, acompanhamento e tratamento psicofarmacológico, psicoterapêutico e de reabilitação psicossocial.

O Centro Infantil recebe crianças até aos 12 anos com problemáticas diferenciadas: paralisia cerebral, epilepsia, multideficiências físicas e mentais, subnutrição e portadoras de HIV/SIDA.

No âmbito das comemorações do Dia Mundial da Luta contra a SIDA, o Millennium bim ofereceu um televisor, um aparelho DVD e filmes animados ao Centro de Reabilitação Psicossocial das Mahotas.

Mais tarde, e respondendo a uma outra grande necessidade desta instituição, foram oferecidos livros didácticos às crianças que frequentam este centro.



Oferta de Material Informático

Atento às necessidades da comunidade envolvente, o Millennium bim ofereceu a cinco escolas primárias e secundárias da cidade de Maputo e Matola material informático usado, mas em perfeito estado de funcionamento.

Estas escolas foram seleccionadas segundo o grau de necessidade de equipamento das mesmas, chegando a haver casos em que o material oferecido pelo Banco permitiu a inauguração de salas de informática.

O Millennium bim pretende dar continuidade a este projecto no sentido de fornecer ferramentas às escolas para que seja possível a prestação de uma aprendizagem mais competitiva às gerações futuras.

Província de Sofala

III Torneio Mini Basquete Millennium bim Beira

O III Torneio Mini Basquete Millennium bim decorreu no campo do Clube Ferroviário da Beira, entre Maio e Julho. Este evento, que tem como principal objectivo incentivar a prática do basquete, movimentou, durante oito semanas, 192 crianças, distribuídas por 16 equipas (oito masculinas e oito femininas), oriundas das várias escolas e clubes da cidade da Beira.

O torneio realizado nesta província teve uma grande participação de todos os envolvidos, desde os atletas aos monitores, e do público em geral.



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 munir todos os responsáveis pela realização deste torneio de meios que garantam que o Mini Basquete Millennium bim seja uma oportunidade para a prática deste desporto, dando a possibilidade a que os atletas pratiquem e melhorem os seus níveis de competição.

É de salientar a participação sempre alegre e íntegra dos atletas participantes, assim como o esforço dos técnicos envolvidos neste evento, e o reconhecimento que o Torneio Mini Basquete Millennium bim Beira tem no meio desportivo em particular e na comunidade em geral.

O evento de encerramento do III Torneio Mini Basquete Millennium bim da Beira foi um dia memorável para todos aqueles que estiveram presentes numa festa onde o movimento, a alegria, a emoção e a luz foram os grandes intervenientes. Mais uma vez, a postura dos atletas participantes primou pelo desportivismo.

Oferta de Material Informático

Na província de Sofala, e como resposta a alguns pedidos efectuados por escolas, o Millennium bim ofereceu material informático, o qual melhorou consideravelmente o parque informático das mesmas, criando mais alternativas aos alunos, uma vez que o número existente de computadores era insuficiente para alcançar os objectivos dos referidos estabelecimentos de ensino.

Província de Nampula

II Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula

Em 2009, o campo da Universidade Católica de Moçambique serviu de palco para a realização do II Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula 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.

Para além do Clube Ferroviário de Maputo e da Associação de Basquete da Cidade de Maputo, também a Universidade Católica de Nampula e a Santal/Parmalat foram parceiros na organização do torneio.



Em Nampula, todo o material (equipamentos, bolas, apitos, etc.) que foi oferecido à Associação Provincial de Basquete, no âmbito da realização deste torneio, foi utilizado para dinamizar pequenos torneios no período escolar. Neste sentido, a realização do Torneio Mini Basquete na província de Nampula serviu para despertar e impulsionar amantes da modalidade que sempre quiseram fazer algo na província em que estão inseridos, mas que se sentiam incapazes pela exiguidade de recursos.

O êxito da realização do Torneio Mini Basquete Millennium bim em Nampula, na sua segunda edição, deveu-se principalmente à junção de sinergias de vários parceiros que acreditaram no projecto e trabalharam em conjunto para que fosse uma realidade para muitos atletas.

Oferta de Material Informático

Com o objectivo de proporcionar aos alunos a familiarização com o meio informático, o Millennium bim apetrechou estabelecimentos de ensino com computadores, permitindo a docentes e discentes desenvolverem os seus conhecimentos na área da informática. Este material informático, embora tenha sido usado pelos serviços centrais do Banco, está em perfeito estado de funcionamento.

Província de Zambézia

I Torneio Mini Basquete Millennium bim Quelimane



Em 2009, e pela primeira vez, a prova chegou à província da Zambézia, nomeadamente à cidade de Quelimane, elevando para quatro as cidades que acolheram esta iniciativa (Maputo, Beira, Nampula e Quelimane) e para mais de 1.000 o número de crianças a praticar esta modalidade, de uma forma organizada e planeada, com todas as condições de equipamento, de infra-estruturas e de orientação necessária à prática e ao contacto com este magnífico desporto.

À luz do que aconteceu nos outros torneios, também em Quelimane, entre os meses de Maio e Julho, cerca de 200 crianças, divididas em 16 equipas (femininas e masculinas), disputaram durante oito semanas o torneio no Sporting Clube de Quelimane.

Sendo que este é primeiro ano em que a província da Zambézia participou nos Torneios Mini Basquete Millennium bim, a formação dada aos monitores, árbitros e pessoal auxiliar teve uma maior duração, através de um curso intensivo onde foram abordados temas relacionados com a temática deste desporto, assim como a conduta e postura que os mesmos deveriam ter no desenrolar das oito semanas de torneio.

Desde a sua criação em 2006, o Torneio Mini Basquete Millennium bim começa a abranger paulatinamente todo o país, confirmando o comprometimento do Banco em desenvolver e impulsionar a prática do desporto nas camadas infanto-juvenis, consolidando o que já foi feito até agora e prosseguindo com o respectivo plano de expansão.



Província de Tete

“Uma Cidade Limpa pra Mim”

Em 2009, a província de Tete participou pela primeira vez no projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim” onde, durante três sábados, cerca de 600 alunos de quatro escolas primárias e secundárias da cidade de Tete limpavam ruas, reabilitaram jardins, pintaram muros, entre outras actividades, na sua escola e em várias artérias da cidade de Tete.

Com a realização deste projecto, pretende-se envolver os estudantes no melhoramento e manutenção dos espaços públicos, assim como criar uma relação de parceria entre a escola e os representantes dos bairros, para que em conjunto consigam melhorar e conservar os espaços públicos.

Este projecto teve 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. Como recompensa pelo trabalho realizado, o “Mais Moçambique pra Mim” beneficiou as escolas com a construção de dois campos de basquete e com a oferta de livros para apetrechamento das bibliotecas.

Instituições envolvidas no projecto:

- Ministério da Educação e Cultura, através do Projecto “Olhar de Esperança”;
- Concelho Municipal da Cidade de Tete;
- Texto Editores – Leya;
- Escola Secundária de Tete;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária SOS Hermann Geimer;
- Escola Completa Mateus Mutemba.

Aldeia da Paz – Quelimane

A Aldeia da Paz, pertencente à Congregação das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição, alberga crianças desfavorecidas com idades compreendidas entre os 0 e os 16 anos.

As crianças aqui residentes são, na sua maioria, abandonadas pelas suas famílias devido a situações de extrema pobreza e morte dos seus pais, frequentemente em consequência do HIV/SIDA.

O Millennium bim, procurando contribuir para a supressão das principais necessidades desta instituição, ofereceu produtos de higiene pessoal, material escolar, brinquedos, livros e filmes às crianças aqui residentes.



4.4. Patrocínios

Para o Millennium bim a possibilidade de contribuir para o desenvolvimento socioeconómico do país continua a ser um dos principais pilares da estratégia de patrocínios adoptada. Neste contexto, dá-se uma especial atenção aos aspectos sociais, culturais, desportivos, educativos e de solidariedade, os quais são considerados como a base para um desenvolvimento sólido da sociedade e para o qual o Banco tem a possibilidade de contribuir.

Entre os inúmeros projectos que o Millennium bim apoiou, em 2009, destacam-se os seguintes:

Beneficência

Programa DREAM – Comunidade Santo Egídio

A Comunidade Santo Egídio está presente em Moçambique desde os anos 80, desenvolvendo uma série de actividades em todas as províncias do país, onde se destaca o programa DREAM.

Desde 2000 que a Comunidade Santo Egídio de Maputo oferece todas as quintas-feiras uma refeição para crianças de rua e outras pessoas necessitadas. Estas refeições são preparadas por jovens voluntários que, para além de ficarem responsáveis pela distribuição das 150 refeições, são também o apoio esperado semanalmente por pessoas que vêem nestes voluntários um amigo.

Querendo contribuir para o sucesso deste projecto, o Millennium bim patrocinou, durante todo o ano de 2009, uma refeição semanal a cerca de 150 pessoas desfavorecidas.

Cruz Vermelha de Moçambique

Na sua política de apoio à divulgação dos hábitos e costumes moçambicanos e em colaboração com a Cruz Vermelha, o Millennium bim patrocinou a realização da 5.ª Gala Beneficente da Cruz Vermelha de Moçambique.

ASUMO – Associação dos Surdos e Mudos de Moçambique

A ASUMO é uma associação não governamental que integra todos os indivíduos surdos, hipoacúsicos e ensurdecidos em Moçambique.

O Millennium bim contribuiu monetariamente para a criação do Instituto de Surdos e Mudos de Moçambique, que tem como objectivo alargar o seu trabalho para as cidades da Beira e Nampula, administrando cursos de formação de professores para surdos-mudos, assim como oferecer formação técnico-profissional para que as pessoas possuidoras deste tipo de deficiência tenham as mesmas oportunidades no mercado de trabalho.

Educação

Universidade Politécnica

O Millennium bim patrocinou a oferta de um prémio monetário ao melhor aluno do curso de Gestão Estratégica de Marketing, como forma de incentivar e premiar os estudantes que mais se aplicam durante a licenciatura, constituindo um voto de confiança na instituição de ensino e nos seus formandos.

ISAP – Instituto Superior de Administração Pública

O Millennium bim tem contribuído no sentido de valorizar o esforço dos estudantes universitários moçambicanos, premiando-os no final do curso. Nesse sentido, ofereceu prémios monetários aos finalistas de alguns cursos desta instituição.

MICTI – Ministério da Ciência, Tecnologia e Informação

O Millennium bim fez uma parceria com o Ministério da Ciência e Tecnologia de Moçambique para a oferta de 500 computadores Magalhães para as escolas primárias de Moçambique e para o lançamento do Portal Sapo em Moçambique, possibilitando a milhares de crianças um ensino de maior qualidade e contribuindo para a sua inclusão na aldeia global de conhecimento.

Cultura

NOMADLAB – Ateliers de Cinema em Maputo

NOMADLAB é um projecto de formação em cinema documental que tem o objectivo de, a longo prazo, fomentar a produção independente de cinema em Moçambique, bem como tornar mais visível a produção de cinema de língua portuguesa no mundo.

O Millennium bim associou-se a esta brilhante iniciativa de forma a criar mais oportunidades para impulsionar o cinema moçambicano.

Companhia de Teatro Gungu

O Millennium bim patrocinou a companhia de Teatro Gungu, o mais conceituado grupo de teatro humorístico moçambicano, para a reabilitação da sua sala de espectáculos, em Maputo, como forma de incentivar mais moçambicanos a irem ao teatro e a desenvolverem o gosto pela cultura e artes cénicas.

Frederico Morim

No seu contributo para a divulgação da arte em Moçambique, o Millennium bim patrocinou a realização da terceira exposição individual do artista plástico Frederico Morim, que teve lugar no Instituto Camões, sendo o enfoque do artista a mulher, no que concerne a aspectos de individualidade e da visão que a sociedade tem das mesmas.



100Críticas – Movimento de Poesia Musicada

100Críticas é um movimento sem fins lucrativos de jovens poetas e músicos moçambicanos, com o objectivo de promover a literatura nacional e incentivar o hábito pela leitura através de recitais de poesia musicada, visando exaltar as boas regras de conduta social e moral, tendo sido essa a razão do apoio prestado pelo Millennium bim a algumas actividades deste movimento intelectual e cultural.

Embaixada de Moçambique na Alemanha

A Semana de Moçambique é um evento de apresentação do país através da cultura moçambicana, imagens e mensagens, servindo também para celebrar a amizade e cooperação entre os dois povos e países.

Considerando o excelente relacionamento entre a Alemanha e Moçambique, o patrocínio concedido à Semana de Moçambique na Alemanha é uma oportunidade que os moçambicanos na diáspora têm de conviver ao ritmo e sabor da música e gastronomia moçambicana.

ABC – Art Bar Café (Beira)

O Millennium bim apoiou o Art Bar Café a transformar o seu espaço num lugar de apoio às várias formas de expressão artística de forma a promover mais actividades de artistas da cidade da Beira.

Este apoio tem como pano de fundo a visão que o Millennium bim tem da necessidade de impulsionar o movimento cultural em Moçambique no geral e na cidade da Beira em particular; no apoio à preservação da música de raiz.

Bodas de Ouro da Cidade de Tete

No âmbito das comemorações do 50.º aniversário da cidade de Tete, o Millennium bim juntou-se a esta celebração apoiando na sua totalidade a realização da feira gastronómica.

Centro de Pesquisa Coreografia

Como forma de incentivar o gosto pela cultura, o Millennium bim patrocinou a peça “Mar Vermelho” da conceituada bailarina e coreógrafa Maria Helena Pinto, em parceria com o Teatro Avenida e o apoio do Museu Nacional de Arte.

João Cabral

Na sua contribuição para difundir a música moçambicana, o Millennium bim patrocinou o músico João Cabral no lançamento do seu primeiro CD intitulado “River of Dreams”.

Desenvolvimento Social e Sustentável

Projecto MOVE

O patrocínio ao projecto MOVE, anteriormente designado Católica Way, tem como objectivo principal o encorajamento da comunidade local onde este projecto actua no sentido de melhorar a qualidade de vida dos residentes, particularmente os da Ilha de Moçambique (posteriormente designada Ilha). Este é um projecto que ajuda o cidadão a empreender, tornando a sua ideia uma realidade. O apoio do Banco à concessão de microcrédito aos cidadãos da Ilha veio impulsionar autonegócios e fazer acreditar que qualquer ideia pode ser materializada.

O grupo de jovens envolvidos no apoio trabalha em regime de voluntariado e deslocam-se à Ilha para orientar os interessados no microcrédito. Esta orientação tem o objectivo de ajudar o interessado desde a fase de concepção do projecto à ida ao Banco e preenchimento dos formulários (considerando alguns não terem tido anterior conhecimento dos procedimentos bancários para pedidos de empréstimos), assim como no controlo do investimento, dos gastos e dos pagamentos.

O resultado tem sido uma amostra de que o que falta em zonas pouco ou nada bancarizadas é o contacto com o cidadão no sentido de dar a conhecer as oportunidades que um Banco pode oferecer.

Desporto

Patrocínio à reabilitação do Pavilhão do Maxaquene



O Millennium bim e o Clube de Desportos da Maxaquene assinaram um acordo de parceria com vista à reabilitação do Pavilhão do Maxaquene, no qual ficou acordada a alteração do nome do pavilhão para "Pavilhão Millennium bim Maxaquene".

Este acordo previu a modernização das infra-estruturas do pavilhão, tomando-o um local de eleição para a prática do desporto, melhorando os níveis dos atletas no maior número de modalidades possível, criando condições para se realizarem mais jogos e mais torneios, elevando o número de competições aqui realizadas e trazer mais público aos eventos desportivos, 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 no geral.

Patrocínio ao atleta Chakyl Camal

Pelo seu percurso e conquistas, para além de ser considerado uma das promessas da natação moçambicana, o nadador Chakyl Camal beneficiou de um patrocínio do Millennium bim para dar continuidade à sua formação académica e desportiva na Universidade de Sydney – Austrália.

Patrocínio à atleta Leonor Piuza

O Millennium bim tem como política social promover a prática desportiva na vertente de alta competição. Especialista nos 800 metros, Leonor Piuza, que faz parte da selecção moçambicana de atletismo, beneficiou de um financiamento por parte do Banco para treino de alto rendimento e para dar continuidade à sua formação académica.

Patrocínio ao atleta Kurt Couto

O Millennium bim tem apoiado o corredor Kurt Couto, especialista na modalidade de 400 metros barreiras, com presença frequente nos *meetings* internacionais e que recentemente participou nos Jogos Olímpicos de Beijing.

Este patrocínio traduziu-se no apoio à sua continuidade numa escola de alto rendimento na África do Sul, onde o atleta pode conjugar a componente desportiva a académica.

MOZBASKET – Associação dos Veteranos de Basquetebol de Moçambique

A MOZBASKET é uma associação de jogadores de basquetebol veteranos que organizam torneios com participação de equipas moçambicanas e de outros países que se inscrevem nos torneios organizados com o intuito de confraternizar, mas principalmente de criar nas camadas mais jovens o interesse pela modalidade.

O Millennium bim patrocinou a realização da terceira edição deste torneio TIMBA que se realizou em Maputo e que contou mais uma vez com a participação de equipas moçambicanas, sul-africanas e angolanas em diversos escalões.

Corrida Millennium bim

O Millennium bim organizou, em Novembro de 2009, a quarta edição da “Corrida 15 km Millennium bim”, a qual já se tornou uma referência no meio desportivo.

Esta iniciativa contou com a colaboração da Associação de Atletismo de Maputo, tendo tido a participação de cerca de 800 atletas divididos em várias categorias (juvenis, veteranos, federados, populares, deficientes em triciclo e deficientes em cadeira de rodas).

O Millennium bim pretende continuar a apoiar esta iniciativa de modo a proporcionar aos adeptos desta modalidade uma oportunidade para conviverem e praticarem com atletas de várias categorias uma prova que se orienta segundo as leis universais deste desporto.



Ao fomentar o desenvolvimento da modalidade, o Millennium bim contribui para o surgimento de novos talentos e incentiva a prática do atletismo.

GDM – Grupo Desportivo de Maputo

O Millennium bim é um dos maiores parceiros do Grupo Desportivo de Maputo. Entre outros apoios, patrocinou, em 2009, o projecto dos escalões de formação dos 8 aos 16 anos, contribuindo para a revitalização do basquetebol e, conseqüentemente, do desporto moçambicano. Para além deste apoio ao Grupo Desportivo de Maputo, o Millennium bim também apoiou a equipa sénior feminina do mesmo grupo, com vista à participação nas eliminatórias de qualificação para o campeonato africano de clubes.

Clube Desportivo da Manhica

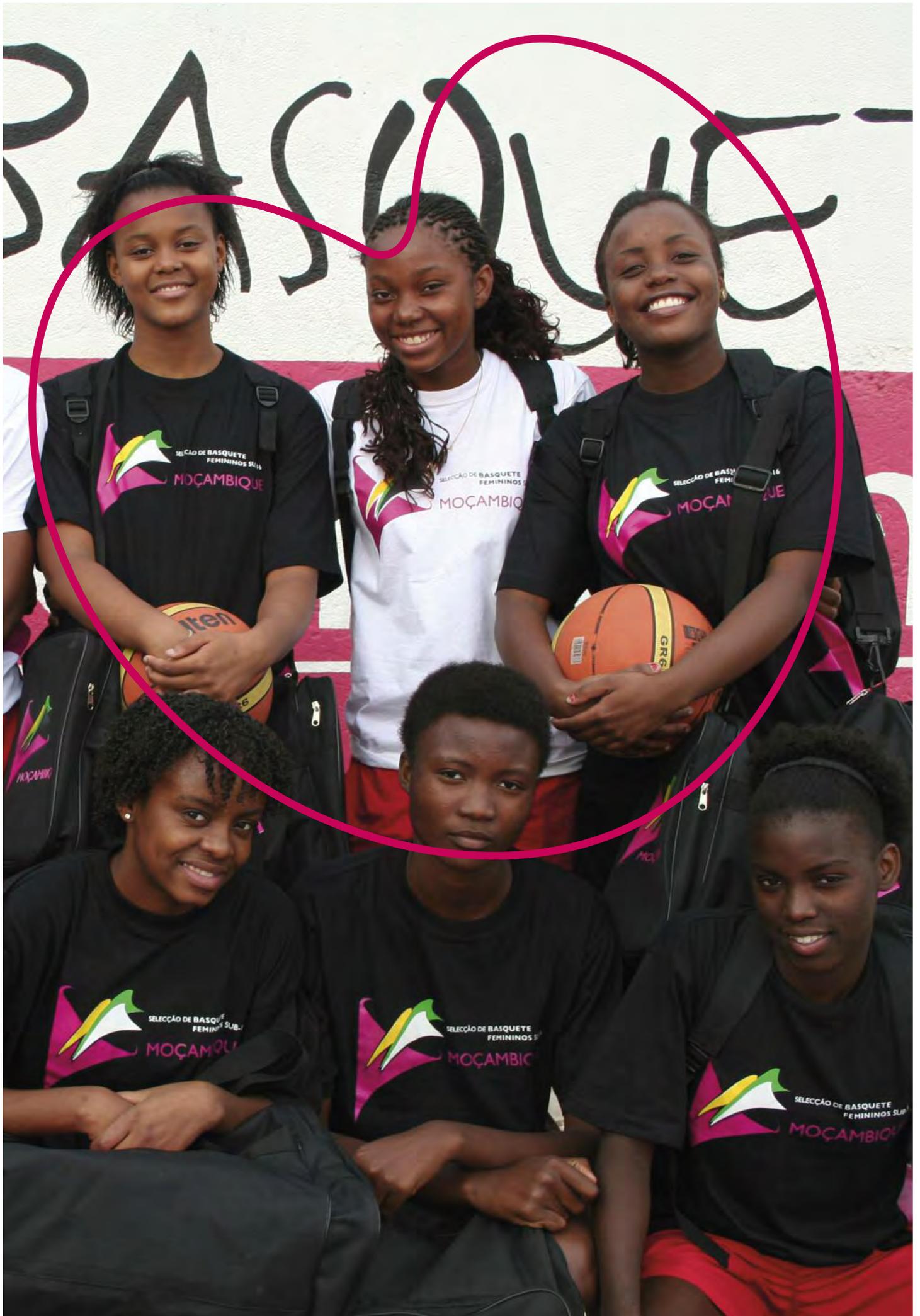
O Banco patrocinou a participação do Clube Desportivo da Manhica no Campeonato da Divisão de Honra da Zona Sul, como forma de impulsionar o desporto naquela vila.

Prova de Ciclismo na Beira

No âmbito das celebrações de mais um aniversário da cidade da Beira, num evento organizado pelo Município da cidade da Beira, o Millennium bim patrocinou a prova de ciclismo com a participação de membros do Clube de Ciclismo da Beira.

COI – Comité Olímpico de Moçambique

O Millennium bim patrocinou a participação dos atletas que representaram Moçambique nos Jogos da Lusofonia em Portugal, com o intuito de melhorarem as suas marcas para a participação de Moçambique no Campeonato Africano de Basquetebol e nos Jogos Olímpicos de Londres.



Capítulo 5 – Perspectivas para 2010

Apesar do caminho já percorrido, o Millennium bim tem a vontade de fazer muito mais na área da responsabilidade social, promovendo projectos estruturantes e de continuidade que atingirão um novo patamar nas iniciativas que se prevê que sejam lançadas no próximo ano.

Confirmando a tendência crescente dos anos anteriores, e na intenção de melhor servir os seus Clientes, o Banco pretende alargar para outras localizações geográficas o seu serviço de balcões, ATM e POS, melhorando tanto em termos de pacote de ofertas, como em níveis de serviço.

Para o Millennium bim, a qualidade fará sempre a verdadeira diferenciação do negócio, sendo imprescindível continuar à procura de mais e melhores soluções neste mercado que é cada vez mais exigente e extensivo.

O lançamento de produtos e serviços inovadores continua a reflectir a preocupação do Banco na melhoria das opções de escolha por parte dos Clientes, procurando satisfazer em tempo real as suas necessidades, de forma a contribuir para a bancarização do mercado e inclusão financeira.

Tem sido uma preocupação do Millennium bim procurar que a sua proposta de valor seja progressivamente reforçada, incluindo a criação de produtos e serviços com uma forte orientação para os domínios da sustentabilidade e da responsabilidade social.

No que diz respeito ao relacionamento com os Fornecedores, o Banco pretende continuar a privilegiar empresas nacionais. Estas têm demonstrado um esforço cada vez maior no sentido de melhorar a prestação de serviços, com soluções inovadoras para o mercado moçambicano e em particular para o Banco.

Dê-nos a sua opinião:

Para qualquer tema relacionado com a sustentabilidade do Millennium bim, e particularmente com o conteúdo deste relatório, tem disponível o endereço electrónico seguinte: mmpm@millenniumbim.co.mz

Relatório de Sustentabilidade 2009
BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A.

www.millenniumbim.co.mz

Sede:
Avenida 25 de Setembro, n.º 1800
Maputo, Moçambique

Capital Social
MZN 1.500.000,00

Matriculada na Conservatória
do Registo de Entidades Legais
em Maputo, sob o número 6614





A v i d a i n s p i r a - n o s