2012

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 1
MENSAGEM DO PRESIDENTE 5
Capitulo 1- CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM 7
1.1. QUEM SOMOS? 8
1.2. ESTRUTURA ACCIONISTA 9
1.2.1. Estrutura Accionista do Millennium bim 9
1.2.2. Estrutura Accionista da Millennium seguros 9
1.3. MISSÃO E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS 10
1.4. CRIAÇÃO DE VALOR 11
1.6. CÓDIGO DE CONDUTA 12
Capitulo 2 - INDICADORES DE NEGÓCIOS 13
2.1. INDICADORES DO BANCO 14
2.2. RECONHECIMENTO 14
Capitulo 3 - INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE 17
3.1. PERFIL DOMÉSTICO 17
3.2. SEGMENTAÇÃO DO NEGÓCIO 17
3.3. DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS 18
3.3.1. Clientes 18
3.3.2. Colaboradores 19
3.5. GESTÃO DE TALENTOS 22
3.6. VALORIZAÇÃO PESSOAL E GESTÃO DE CARREIRAS 22
3.7. FORMAÇÃO 22
3.8. BENEFÍCIOS SOCIAIS 22
3.9. GABINETE HIV/SIDA 23
3.10. PRODUTOS E SERVIÇOS 24
3.10.1. Produtos e Serviços Socialmente Sustentáveis 24
3.10.2. Canais Remotos 24
3.10.3. Cartões 25
3.10.4. Financiamentos 25
3.11. RIGOR E TRANSPARÊNCIA 26
3.11.1. *Compliance* 26
3.11.2. Gestão de Riscos 27
3.11.3. Auditoria 28

Capítulo 4 – COMPROMISSO COM A SOCIEDADE 31
4.1. MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM 31
4.2. ACÇÕES DESENVOLVIDAS 31
4.3. PATROCÍNIOS 40
Capítulo 5 – ENVOLVIMENTO NA SOCIEDADE 46
5.1. AMBIENTE 46
5.2. MILLENNIUM BIM SOCIALMENTE RESPONSÁVEL 46
Capítulo 6 – PERSPECTIVAS PARA 2013 48
Agradecimentos 49

Mário Fernandes da Graça Machungo
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O Millennium bim publica, pelo sexto ano consecutivo, o seu Relatório de Sustentabilidade, reafirmando um compromisso assumido com a sociedade e amplamente consolidado, dada uma gestão sustentável e um 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.

O programa de Responsabilidade Social do Millennium bim é o nosso compromisso e contributo no desenvolvimento sustentável do país e do Banco. Para nós uma gestão sustentável consiste na maximização a longo-prazo dos resultados financeiros e do valor para o Accionista.

Nas diferentes etapas do percurso do Banco, este sempre procurou complementar o enfoque no desempenho económico com uma actuação dinâmica de cidadania empresarial, com o reforço da relação com os seus *Stakeholders* e com os órgãos do Estado.

A estratégia e compromissos por nós assumidos no âmbito do desenvolvimento sustentável de Moçambique, também possibilitam ao Banco o alargamento da sua rede de atendimento, reforçando as suas áreas de negócio.

Não podemos deixar de destacar o facto de termos uma rede de mais de 150 balcões distribuídos em todas as províncias de Moçambique, sendo que, em 17 desses distritos somos o único Banco comercial presente. Esta é mais uma etapa na história do sistema bancário do País.

Devemos, todos os sucessos acumulados ao longo dos 17 anos do percurso deste Banco, aos nossos Clientes que são a razão das nossas conquistas, aos nossos Colaboradores pelo rigor e dedicação no trabalho diário e aos nossos Accionistas pela permanente e incondicional confiança.

Foi com enorme satisfação que em 2012 e num contexto altamente adverso e competitivo, o Millennium bim ganhou vários prémios que as mais prestigiadas publicações especializadas nacionais e internacionais atribuíram à banca em Moçambique. O Millennium bim foi considerado pela *The Banker* e pela *Inter Continental Finance* como o Banco do Ano em Moçambique, pela *Emea Finance* e pela *Global Finance* como o Melhor Banco em Moçambique, pela *World Finance* como o Melhor Grupo Bancário em Moçambique, pela BID - Business *Iniciative Directions* com o Prémio Internacional à Qualidade na categoria Ouro, pela GFK como a Melhor Marca de Moçambique e pela *Superbrands* como a Marca de Excelência. Estes prémios traduzem o Banco como a maior referência financeira do País, por mais um ano.

O nosso lema como Banco que inovou a Banca em Moçambique é continuar a ser o Banco de todos e para todos os moçambicanos do "Rovuma ao Maputo", através do nosso negócio e através do nosso programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim.

A nossa missão como impulsionador da bancarização em Moçambique, é crescer de forma gradual e sustentável, por isso continuaremos a trabalhar como uma equipa, renovando a nossa oferta de produtos e serviços, investindo na qualidade dos nossos serviços e reforçando a posição do Millennium bim como o Banco cada vez mais presente na vida dos moçambicanos.

Continuamos empenhados em pautar a nossa postura diária com a aplicação dos princípios da iniciativa do Pacto Global das Nações Unidas relativos às regras de boa conduta, com que nos comprometemos já há alguns anos, procurando também a sua divulgação e adopção por outros.

O Millennium bim através do seu programa de responsabilidade social – Mais Moçambique pra Mim, continua a sua missão de ser um condutor de esperança para que todos os moçambicanos possam vislumbrar um futuro melhor, reforçando a assunção deste compromisso ano após ano.

O Millennium bim através do seu programa de responsabilidade social – Mais Moçambique pra Mim, continua a sua missão de ser um condutor de esperança para que todos os moçambicanos possam vislumbrar um futuro melhor. Esta é a nossa motivação para continuarmos a nossa caminhada para o bem comum, prestando contas à Sociedade. Ser socialmente responsável é continuar a fazer ainda mais, continuar a fazer ainda melhor, de forma sustentável.

Mário Fernandes da Graça Machungo

Presidente do Conselho de Administração

Capitulo 1
CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

Capitulo 1 - CARACTERIZAÇÃO DO MILLENNIUM BIM

1.1. QUEM SOMOS?

O BIM - Banco Internacional de Moçambique, SA, comercialmente designado por Millennium bim, é fruto de uma parceria estratégica levada a cabo em 1995 entre o Banco Comercial Português, hoje Millennium bcp, e o Estado Moçambicano.

Os 17 anos de percurso do Banco Internacional de Moçambique, S.A. deram um contributo significativo à modernização da banca em Moçambique, tendo sido pioneiro no lançamento de ATM, POS, cartões de débito e crédito, e ainda, o primeiro banco a funcionar "*on-line*", com um serviço de banca telefónica e *Internet Banking*.

O Banco tem, neste momento 151 balcões, em todas as províncias, sendo o único banco comercial presente em 14 dos distritos bacarizados de Moçambique, demonstrando o forte empenho na bancarização do país. O Millennium bim tem, também, a maior rede de ATM e POS do país tendo alcançado em termos de ATM e POS, 385 e 4.058 respectivamente. Com 2.298 Colaboradores, o Banco é o maior empregador do sistema financeiro, o maior contribuinte fiscal do sector financeiro e tem um Programa de Responsabilidade Social que reflecte a cultura organizacional da Instituição.

A inovação, inspirada nas necessidades dos Clientes, continua a ser uma aposta firme do Banco nas várias vertentes e para os diferentes segmentos que o Banco tem, estando sempre a inovar com produtos e serviços de ponta como é o caso do "*confirming*".

Os objectivos alcançados no exercício de 2012, só foram possíveis graças a uma estratégia visionária suportada pelo apoio incondicional de todos os seus *Stakeholders*. Pela estratégia seguida pelo Banco, o mercado voltou a reconhecer e premiar a proposta de valor apresentada, através da adesão e da confiança nos seus produtos e serviços.

O percurso do Millennium bim denota-se numa história plena de significativas e profundas transformações que têm exigido o envolvimento de todos os participantes no projecto, de uma ou de outra forma enfrentando todos os desafios e assumindo as responsabilidades que advenham das mudanças que o evoluir da bancarização em Moçambique o exigem.

O Banco é o espelhar da evolução do mercado financeiro em Moçambique no que concerne à contribuição que este dá para o desenvolvimento nacional, não só no financiamento do investimento em áreas de vital importância para o desenvolvimento do país, como também, nas parcerias estratégicas em projectos de médio e longo curso. Todos os projectos em que o Banco se envolve têm o objectivo primário de satisfazer as necessidades dos seus Clientes.

De igual forma, no sector segurador, a Millennium seguros (empresa do mesmo grupo do Banco) e sua rede comercial, a Impar, são as maiores referências do mercado segurador nacional.

Colaboradores

A política de gestão de Colaboradores que o Banco segue, orienta-se pelo princípio de responsabilização, desenvolvimento de qualificações, reforço de competências e formação contínua e "on the job", para que os Colaboradores possam responder aos desafios que forem surgindo, com qualidade e eficiência, motivação e empenho, responsabilidade e realização humana, sem pôr de parte a sua principal missão: o atendimento aos Clientes e a resolução das suas preocupações.

1.2. ESTRUTURA ACCIONISTA

O Banco Internacional de Moçambique, comercialmente designado Millennium bim, para além do seu ramo de negócios, é accionista maioritário na empresa de Seguros, Seguradora Internacional de Moçambique, SA, comercialmente designada Millennium seguros e com uma rede de balcões cuja marca comercial é Impar.

1.2.1. Estrutura Accionista do Millennium bim

Desde o início deste projecto e por opção, de forma a contribuir para o Estado Moçambicano, o Millennium bim conta com este como Accionista e tem a particularidade de ter, também, Colaboradores (GTT) como parte integrante na tomada decisões.

A estrutura accionista do Millennium bim é a seguinte:

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

1.2.2. Estrutura Accionista da Millennium seguros

A Millennium seguros, como empresa líder no mercado segurador moçambicano, tem um portfolio de produtos, tanto no ramo de negócios Vida como Não-Vida, direccionados a garantir a segurança do Cliente. Foi a primeira empresa de seguros a conceber produtos direccionados a particulares, tendo sido enorme o seu contributo no mercado de seguros moçambicano, e bastante reconhecido pelos Clientes tanto da Millennium seguros como do Millennium bim através do programa de vendas de seguros, *cross selling*, nos balcões Millennium bim.
A estrutura accionista da Millennium seguros é a seguinte:

Millennium seguros	
%	Accionista
89.914	BIM - Banco Internacional de Moçambique, SA
5.8351	PT Participações, SGPS
2.0824	FDC - Fundação para o Desenvolvimento da Comunidade
2.0824	TDM - Telecomunicações de Moçambique, SA
0.0860	Outros

A Marca Impar

A marca Impar (rede de balcões da Millennium seguros) aposta numa abordagem tradicional ao mercado segurador, operando fundamentalmente nas principais cidades do país, mantendo também uma posição bastante forte no canal de correctores, que representam usualmente as grandes empresas que operam em Moçambique, e disponibilizando, em paralelo com a Millennium seguros toda uma gama de produtos tanto no ramo de negócios Vida como Não-Vida.

1.3. MISSÃO E OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

A principal Missão do Banco é de agregar valor para os seus Clientes, Colaboradores e Accionistas, através de um alinhamento estratégico que salvaguarda o total respeito pelos interesses e bem-estar daqueles, desenvolvendo a sua actividade em função: do saber, do rigor, da verdade, do valor e da transparência. O Millennium bim entende que o seu dever é contribuir de forma cada vez mais aprofundada e proactiva para o desenvolvimento socioeconómico do País.

Para uma instituição que oferece serviços financeiros e que existe há 17 anos, da sua política de sustentabilidade faz parte a adopção efectiva de práticas e comportamentos susceptíveis de proporcionar um equilíbrio dinâmico e progressivo na sociedade moçambicana no geral e nos seus *Stakeholders* em particular.

Para o Banco, o factor sustentabilidade é de competitividade por excelência aos mais diferentes níveis: comercial, reputação/imagem, mercado de capitais, mercado de trabalho, e na captação e retenção de talentos.

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

- Considerar o desenvolvimento sustentável como um aspecto fundamental na gestão saudável do Banco;
- Procurar integrar, cada vez mais, na gestão quotidiana, sistemas de avaliação e de medição dos progressos realizados, a todos os níveis;
- Considerar a primazia dos interesses dos Clientes e o respeito pela integridade dos mercados como princípios fundamentais para o Banco;
- Assumir, enquanto membro do Pacto Global, o compromisso de respeitar e fazer respeitar os Direitos Humanos a nível interno e externo;
- Opor-se frontalmente a qualquer prática que envolva fraude e/ou que se inclua na classificação de branqueamento de capitais, comprometendo-se, uma vez identificadas na sua esfera de influência, a denunciá-las junto das autoridades competentes;
- Promover altos padrões de transparência na gestão das actividades do Banco e das actividades financiadas;
- Ter em consideração aspectos ambientais nas operações, na gestão de recursos, e outras decisões empresariais;
- Procurar as melhores práticas em gestão ambiental, incluindo a poupança de energia, a reciclagem e a redução de desperdícios ao nível da instituição;
- Conciliar os princípios e práticas do negócio com o interesse e melhoria da qualidade do serviço prestado ao Cliente;
- Promover o desenvolvimento sustentável junto dos Clientes;
- Reconhecer que o diálogo e a transparência na relação com as partes interessadas são parte integrante da responsabilidade social do Banco;
- Ser uma instituição proactiva, aberta e atenta às expectativas das partes interessadas e desenvolver mecanismos de gestão do diálogo;
- Manter informados os *Stakeholders* acerca das melhores práticas em matéria de responsabilidade social levadas a cabo pelo Banco, através de comunicações e relatórios de sustentabilidade;
- Valorizar e recompensar a excelência e a eficiência, essenciais para a criação de valor;
- Promover a igualdade de oportunidades;

- Estar consciente da importância de dar acesso ao financiamento a entidades provenientes de economias em desenvolvimento ou às comunidades desfavorecidas, como forma de gerir riscos inerentes às desigualdades.

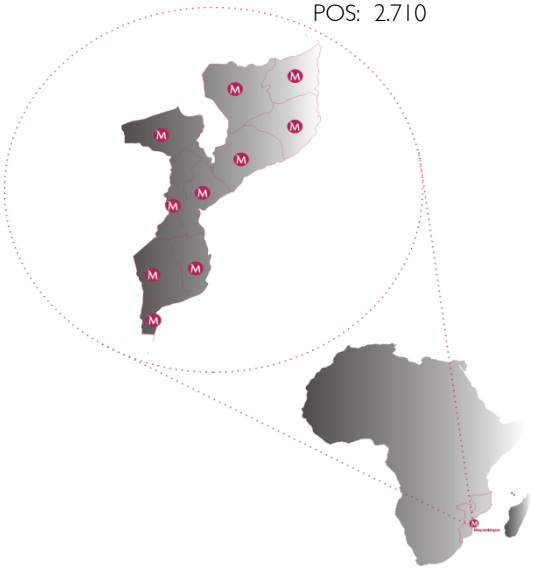
1.4. CRIAÇÃO DE VALOR

O Millennium bim é o Banco com a maior quota de mercado em termos de activos, crédito e depósitos com cerca de 32%, 33% e 31% respectivamente. Com vista a manter este posicionamento, o Millennium bim definiu objectivos de actuação para responder no presente e no futuro os anseios dos diversos *Stakeholders*.

Para o Banco, prosseguir com a sua trajectória de cumprimento dos objectivos estratégicos faz parte da estratégia adoptada e é suportada pelo crescimento sustentado da sua actividade local baseada numa lógica de criação de valor para os Clientes, Colaboradores e Accionistas e de permanente contribuição para a Comunidade, acompanhado pela definição e implementação de políticas de gestão com enfoque nos níveis de eficiência do Banco e através da manutenção de uma rigorosa disciplina de gestão de recursos financeiros.

1.5. PRESENÇA GEOGRÁFICA

Na sua estratégia de expansão e contribuição para a bancarização do país, o banco fechou o ano de 2012 com 151 balcões, sendo a maior rede de balcões (urbanos, periurbanos e rurais). Em consequência da abertura de balcões a rede de ATM assim como de POS também cresceu, tendo alcançado 385 e 4.058 respectivamente. O Millennium bim destaca-se, também, por ser o Banco com maior número de Clientes, tendo terminado 2012 com mais de 1 milhão e 200 mil.



Maputo

Balcões: 63
ATM: 168
POS: 2.710

Gaza

Balcões: 11
ATM: 27
POS: 244

Inhambane

Balcões : 11
ATM: 27
POS: 196

Sofala

Balcões : 16
ATM: 36
POS: 322

Manica

Balcões : 7
ATM: 17
POS: 86

Tete

Balcões : 9
ATM: 26
POS: 126

Zambézia

Balcões : 8
ATM: 21
POS: 70

Nampula

Balcões : 15
ATM: 31
POS: 203

Niassa

Balcões : 5
ATM: 16
POS: 43

Cabo Delgado

Balcões : 6
ATM: 16
POS: 58

1.6. CÓDIGO DE CONDUTA

Para o Millennium bim, as normas legais, o código de conduta interno de ética e os princípios de actuação são o referencial de valores, princípios comportamentais e de boas práticas, que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional. Estas são aplicáveis a todos os Colaboradores, de forma a aperfeiçoar a integração do Banco na Sociedade onde está inserido e onde desenvolve a actividade.

Para além do código de conduta interno, o Banco subscreveu os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

O lema principal do Pacto Global é contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável tendo em conta a 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.

Quanto ao FEMA, este está direccionado à consciencialização da comunidade empresarial para o contínuo melhoramento da qualidade do meio ambiente; servir de interlocutor do Governo em representação do sector empresarial para assuntos de política ambiental; promover o interesse pela protecção do meio ambiente e pela saúde pública; apoiar os sectores da agricultura, indústria, comércio, serviços e suas associações na resolução dos problemas ambientais.

O Millennium bim também tem procurado identificar localmente parceiros, que comunguem dos mesmos valores e que apoiem a acção do Banco na dinamização do bem-estar social. Nesse sentido, desde 2010 que se associou à AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem, uma associação ambientalista que trabalha na recolha selectiva de lixo urbano. Tornando-se o seu principal financiador, o Banco garante a continuidade de um projecto necessário e prioritário para a mudança da atitude social, no que concerne aos bons hábitos de higiene e preservação do ambiente.

Capitulo 2
INDICADORES DE NEGÓCIOS

Capitulo 2 - INDICADORES DE NEGÓCIO

2.1. INDICADORES DO BANCO

A decisão em um investimento para abrir o primeiro banco privado em Moçambique, o Millennium bim, teve como intuito a dinamização de um mercado que clamava por inovações na área financeira. Sendo, hoje, um Banco de referência, o Millennium bim tem como seu principal compromisso superar as expectativas dos Clientes, contribuindo para o desenvolvimento social e económico e para a inclusão financeira de Moçambique.

A constante preocupação na prestação de um melhor serviço ao Cliente levou o Banco a resultados financeiros marcantes e a um grau de crescimento também assinalável. Os indicadores financeiros reportados nos Relatório e Contas que o Banco publica anualmente são uma amostra clara e factual do seu desempenho e compromisso para a melhoria das condições de vida dos moçambicanos assim como da contribuição para a literacia financeira destes.

2.2. RECONHECIMENTO

É preocupação do Banco procurar melhorar, continuamente, os produtos e serviços que disponibiliza aos seus Clientes, de forma a melhorar os serviços prestados e acompanhando, de uma forma geral, o desenvolvimento do sistema financeiro internacional. Este constante empenho leva a que o Banco continue a receber inúmeros prémios, nomeações e distinções tanto de instituições e organismos a nível nacional como internacional.

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

Prémios

O prémio "Empreendedor do Ano" atribuído pela *Ernst* & *Young* e conquistado pelo Millennium bim em 2008, galardoa as empresas que, transcendendo a sua vocação básica de criação de valor, respeitam e incorporam nas suas estratégias, princípios, práticas e normas de conduta que potenciam e enriquecem as relações com Colaboradores, Clientes, Accionistas, Fornecedores, Concorrentes e Entidades públicas, e que beneficiam toda a comunidade através de acções de responsabilidade social corporativa criando assim, um valor acrescentado e de reconhecimento.

Este prémio reforça o facto de, em Moçambique, o Millennium bim ser o Banco com o programa de Responsabilidade Social Empresarial mais abrangente, e não foi, até a data, conquistado por mais nenhuma instituição financeira a nível nacional.

Pela *Global Finance* foi premiado como "O Melhor Banco". Os critérios de avaliação utilizados para este prémio incluem o Crescimento do Activo, Rendibilidade, Relações Estratégicas, Produtos e Serviços ao Cliente, Preçário e Inovação.

Foi premiado como "O Melhor Grupo Bancário " pela *World Finance*, uma das publicações mais prestigiadas na área financeira. Este prémio realça o Millennium bim como um Banco sólido e com uma performance acima da média tendo sido tomados em consideração a diversificação e inovação de produtos oferecidos, o crescimento e solidez no mercado e a expansão geográfica da rede de balcões.

Uma outra publicação, que aborda essencialmente temas do sector económico-financeiro da Europa, *Middle East* e África Subsariana, a *EMEA Finance*, premiou o Millennium bim como "O Melhor Banco em Moçambique" pelo quarto ano consecutivo demonstrando o valor e reconhecimento internacional do Banco.

Recebeu ainda, o prémio "Melhor Banco de Moçambique", pela sétima vez, atribuído pela publicação internacional "*The Banker*", em virtude dos resultados alcançados. A "*The Banker*" é das mais prestigiadas publicações financeiras internacionais, e principais fontes de informação e de análise do sector financeiro.

Todos estes prémios valorizam o forte desempenho e os esforços realizados pelo Banco, premiando a sua excelência de entre as instituições que lideram a nível local e regional a banca comercial. Reflectem, igualmente, o reconhecimento da sua actuação no mercado moçambicano, marcada pela qualidade dos produtos e soluções, pela inovação constante da sua estrutura financeira e pela quota de mercado alcançada, e mantida ao longo dos anos, para além das estratégias de governação corporativa adoptadas pelo executivo do Banco.

Em 2011/2012 o Millennium foi distinguido como *superbrand* pela organização internacional "*Superbrands*" como "Marca de Excelência" em Moçambique. Este prémio reflecte a liderança do Millennium bim quanto aos atributos que esta organização considera fundamentais: Domínio do mercado, Longevidade, Goodwill, Fidelização e Aceitação. Esta distinção também o reflexo da valorização do trabalho levado a cabo não só pelo próprio Banco, como também pelos seus Colaboradores, que muito contribuem para que a instituição seja o ícone de destaque no sector bancário.

O banco foi igualmente distinguido como "Melhor Marca de Moçambique" pela GFK, uma organização internacional que se dedica a estudos de marcas.

Capitulo 3
INTEGRAR
A SUSTENTABILIDADE

Capitulo 3 - INTEGRAR A SUSTENTABILIDADE

3.1. PERFIL DOMÉSTICO

O Millennium bim tem-se mantido como o maior empregador do sistema financeiro moçambicano, c 2.298 Colaboradores no activo. Destes, mais de 1.500 estão afectos à área comercial, o que demonstra o compromisso do Banco na expansão da rede de balcões pelo país, continuando, assim, a apostar na bancarização da população e redução das assimetrias regionais em termos de acesso a serviços financeiros.

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

Por outro lado, faz também parte da política de responsabilidade social a disseminação e divulgação de informação aos Colaboradores na área da saúde, nomeadamente relacionada com a prevenção do HIV/SIDA, para além de outras igualmente importantes de se prevenir.

3.2. SEGMENTAÇÃO DO NEGÓCIO

A segmentação do negócio do Millennium bim tem o *Mass Market*, o *Prestige* e o *Corporate*. A segmentação segue parâmetros relacionados com os recursos, rendimentos mensais, facturação anual ou envolvimento com o Banco para o caso de empresas. O quadro que se segue mostra claramente a segmentação dos Clientes do Banco.

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

Posicionamento do Banco

O alargamento da base de Clientes é um facto, dada a expansão da rede bancária do Banco. O reajuste da carteira em função do património financeiro é uma necessidade constante e que contribui continuamente para a consolidação do Banco como líder no mercado.

Apesar dos esforços do Banco em literacia financeira da população bancarizada, no sentido de utilizar, cada vez mais, os canais alternativos, a rede de balcões continua a ser o principal canal e aquele que a maior parte dos Cliente privilegia, mantendo a preferência pelo contacto pessoal com o Gestor de Clientes.

No entanto, cresce o número de Clientes que utilizam as ATM, ganhando o tempo de espera nos balcões e reduzindo, assim, o fluxo de Clientes aos balcões à procura do contacto directo com o Gestor. Este facto demonstra o aumento da consciência de que os canais alternativos são uma preferência credível.

Por outro lado, os canais de acesso alternativos possibilitam o aumento da participação do Cliente na gestão do seu património financeiro e na utilização dos serviços do Banco, estando associados a elevados parâmetros de segurança, que permitem aumentar a fluidez na interacção dos Clientes com o Banco e eliminar constrangimentos de horário assim como da necessidade de deslocação aos balcões.

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

3.3. DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

Os *Stakeholders* são importantes para o desenvolvimento da actividade do Banco. Nesse sentido, é sempre importante o estabelecimento de canais adequados e disponíveis para permitir um diálogo eficaz entre o Millennium Bim e os principais *Stakeholders*. Este diálogo constitui uma prioridade na implementação da sustentabilidade do Banco.

3.3.1. Clientes

Um dos principais princípios de um bom relacionamento é uma total abertura para um atendimento eficaz ao Cliente. Esta é uma condição essencial para assegurar a sustentabilidade e a própria existência da Instituição.

É necessário também, reconhecer e superar as expectativas dos Clientes, a actuação do Millennium bim constitui uma referência no mercado pela diferença na proposta de produtos e serviços inovadores que disponibiliza. Sendo um Banco universal na oferta que disponibiliza, o Millennium bim optou por uma abordagem segmentada para os mais de um milhão e duzentos mil Clientes distribuídos pelo país, assegurando uma interacção eficaz e orientada para proporcionar a cada Cliente uma resposta adequada às suas expectativas, suportada num conhecimento aprofundado e global das suas necessidades.

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

- a oferta integral de produtos e serviços financeiros, destinados aos diferentes segmentos de mercado, que pela sua natureza dispõem de necessidades diferentes e particulares;
- O elevado grau de acessibilidade, através da integração dos diversos canais de acesso ao Banco que permita um melhor nível de serviço e uma interacção eficaz com o Cliente.

Para o Banco, o atendimento prestado aos seus Clientes é essencial de forma a filtrar possíveis situações de falta de eficiência e cumprimento dos níveis de serviço recomendados. Para tal, o Millennium bim utiliza a figura do Cliente Mistério, um instrumento cujos resultados contribuem para a monitorização de acções de melhoria a nível de comportamentos, práticas e processos. Os Cliente Mistério fazem visitas a vários balcões de forma a avaliar a qualidade do serviço prestado aos Clientes no que concerne o acolhimento, a venda, ou ainda a resolução de reclamações.

Centro de contactos

O Centro de Contactos, tecnologicamente equipado, traduz-se num grupo de Colaboradores qualificado que transporta a voz do Cliente para o interior da Instituição. No seu atendimento os Colaboradores afectos ao Centro de Contacto tem a função de ajudar o Cliente a solucionar os seus pedidos na hora. Caso este procedimento não seja possível e seja necessária a intervenção de outra área do Banco, o problema é devidamente encaminhado, garantindo que qualquer contacto seja devidamente atendido.

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

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

Linha Millennium bim

Uma outra oferta do Banco é a Linha Millennium bim que constitui um acesso complementar aos balcões e que permite que os Clientes a qualquer hora e em qualquer lugar possam contactar o seu Banco 24 horas por dia, 365 dias ao ano, para qualquer assunto, seja no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

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

3.3.2. Colaboradores

O diálogo com os Colaboradores está apoiado num conjunto de políticas integradas, considerando que estas são um precioso activo e força impulsionadora da implementação da linha estratégica do Banco e dos resultados alcançados. A realização de um inquérito anual de qualidade à satisfação do Colaborador é um processo essencial neste diálogo, que à semelhança dos anos anteriores registou uma elevada participação, reflectindo o envolvimento e o interesse de todos no presente e futuro do Banco.

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

Comunicação Interna

Partilhar o conhecimento dentro do Banco, é uma forma de criar condições para que a comunicação interna se traduza em valor acrescentado. A comunicação interna do Millennium bim procura, neste sentido, integrar, partilhar e extrair informação relevante para as diversas áreas do Banco, difundindo-a através de diversos canais, quer numa perspectiva doméstica como global, por via do Grupo em que o Banco está inserido, de forma a:

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

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

Portal interno

O portal interno é um canal universal, actualizado de forma regular. Tem por objectivo manter os Colaboradores informados sobre os aspectos mais relevantes da Instituição, na divulgação das diferentes áreas de actuação do Banco, abordando temas de natureza institucional, destacando informação útil e geral aos Colaboradores, mas fortemente enfocado na partilha de conhecimento, divulgação e disponibilização de dados e instrumentos de apoio dirigidos à actividade comercial (produtos, objectivos de negócio, simuladores, Clientes, biblioteca, aplicações de front-*office* e back-*office*, etc.).

No portal são ainda disponibilizados os jornais diários mais relevantes em versão electrónica, como forma de manter os Colaboradores informados sobre desenvolvimentos económico financeiros e outros tanto nacionais como internacionais.

Newsletter Millennium bim

A Millennium bim Newsletter é um instrumento importante para o Colaborador tomar conhecimento das áreas que compõem o Banco assim como da actividade de cada uma em termos de contributo para o desempenho global do Millennium bim.

About Us

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

Reunião de Objectivos

Ainda no âmbito da Comunicação interna, a reunião de objectivos marca o calendário da vida do Banco como um meio de passagem de informação para os Colaboradores.

É um encontro realizado anualmente, em que os quadros directivos e outros Colaboradores com cargos de chefia, de uma forma privilegiada e em primeira mão, recebem informação relacionada com os objectivos estratégicos definidos pelo Banco para cada ano, assim como orientações quanto a novos projectos ou alterações fundamentais a implementar. Este encontro constitui também um momento e fórum oportuno para premiar os Colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho excepcional.

Diálogo Social

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

3.3.3. Fornecedores

Durante o ano de 2012, a escolha de empresas de direito moçambicano para o fornecimento dos bens e serviços de que necessita para o desenvolvimento da sua actividade, continuou a ser prioridade, recorrendo a empresas de direito estrangeiro somente quando as soluções internas não são ainda sustentadas ou não existem, tendo sempre como prioridade a certeza de que todos eles são cumpridores das normas impostas pelo Governo Moçambicano e dos vários compromissos sociais ao nível fiscal e da segurança social.

3.3.4. Investidores

Em 2012, o Millennium bim procurou manter uma elevada qualidade na informação prestada aos seus investidores, sendo que a realização de Assembleias Gerais é uma questão fulcral no relacionamento com os Accionistas.

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

3.3. EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSAVEL

Para o Millennium bim a defesa do princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar dos seus Colaboradores, é um valor essencial na sua cultura organizacional. O Colaborador é valorizado com base no seu desempenho. Como forma de motivar o Colaborador, o Millennium bim dispõe de um conjunto de regalias sociais permitindo que o mesmo se sinta integrado e reconhecido dentro da instituição.

3.3.1. Igualdade de Oportunidades

O Millennium bim privilegia um tratamento digno e justo para com todos os Colaboradores, com a mesma igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de atitudes discriminatórias. As normas e procedimentos que regem o funcionamento do Banco em constante actualização, e que estão disponíveis no portal interno têm a informação necessária sobre os direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira.

A informação sobre opções e programas de formação 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.

Os Colaboradores também têm um "Patrono", figura que, para além da hierarquia, apoia o Colaborador, acompanhando-o ao longo de toda a sua carreira no Banco. O Patrono é sempre um elemento distintivo do Millennium bim.

Os Colaboradores dispõem também de um sindicato de trabalhadores que se reúne regularmente com o Conselho de Administração do Banco para salvaguarda dos direitos e deveres daqueles.

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

Retribuição variável

Com o objectivos de melhor diferenciar e reconhecer o desempenho dos seus Colaboradores, o Millennium bim tem vindo a reforçar a sua remuneração variável, patente na rubrica de Participação nos Lucros, premiando o grau de contribuição de cada Colaborador para os resultados anuais do Banco.

O sistema de remuneração variável tem como principais objectivos:

- promover a partilha dos objectivos do Banco, fomentando uma cultura de desempenho, de responsabilidade individual e de equipa;
- fomentar a relação Hierarquia/Colaborador, promovendo o papel do gestor como orientador das estruturas como forma de estabelecer uma cadeia de compromissos para a realização dos objectivos do Banco;
- avaliar de forma objectiva e transparente o desempenho dos Colaboradores;
- reconhecer e valorizar contributos individuais e de equipa;
- identificar as necessidades dos Colaboradores de forma a implementar as acções mais adequadas ao desenvolvimento profissional e à melhoria contínua do seu desempenho.

3.5. GESTÃO DE TALENTOS

Considerando os Colaboradores um importante pilar de sustentabilidade da Instituição, são premiados anualmente os 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 dos Colaboradores que se destacam e criar condições para o desenvolvimento da carreira profissional de todos os Colaboradores aliada a uma valorização pessoal.

3.6. VALORIZAÇÃO PESSOAL E GESTÃO DE CARREIRAS

O Banco implementa 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 do mesmo.
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 avaliar a rentabilidade do Colaborador e sua satisfação, permitindo que o mesmo possa ser recolocado em outra 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 explicar os seus motivos; esta discordância é analisada ao mais alto nível da organização traduzindo o elevado nível de envolvimento e responsabilização deste processo.

3.7. FORMAÇÃO

Para o Millennium bim a formação é sempre uma prioridade assumida, expressando o empenho e compromisso do Banco na valorização do seu capital humano. O Banco tem como princípio proporcionar aos seus colaboradores um programa de formação contínuo e adequado de forma a garantir 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.

3.7.1. Formação de Integração

A nível interno são realizados cursos de integração destinados a todos os Colaboradores recém-admitidos. Ainda a nível interno, são realizadas as formações de "refresh", no sentido de melhorar o desempenho dos Colaboradores assim como de dar a conhecer novas práticas quando existam novos procedimentos a ter em consideração na actividade de áreas específicas.

3.7.2. Formação em Balcão Simulado

A formação em balcão simulado é especificamente direcionada a Colaboradores que vão exercer as suas funções de assistentes de caixa e gestores de cliente nos balcões. Os participantes recebem informação abrangendo todas as operações e/ou transações que possam ocorrer no balcão, sendo porém, em ambiente de testes de forma a não interferir com o normal funcionamento do Banco. 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.

3.8. BENEFÍCIOS SOCIAIS

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

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

O Millennium bim mantém a estratégia de apoiar todas as necessidades clínicas dos seus Colaboradores, sem excepção, assegurando o acompanhamento, orientação e complementaridade dos cuidados de saúde tendo em atenção os mais elevados padrões de qualidade. Para tal, 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 especialidades como pediatria, ginecologia, cardiologia, cirurgia, dermatologia, e medicina interna.

O Banco continua a prestar apoio psicológico e jurídico sempre que os Colaboradores o solicitem ou quando são detectadas situações em que é necessário intervir.

Seguro de Acidentes de Trabalho

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

3.9. GABINETE HIV/SIDA

No sentido de fazer face a um dos maiores flagelos com que se depara a sociedade moçambicana em particular, o Grupo tem um Gabinete para o HIV/SIDA. O 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, formação de Educadores de Pares e Activistas sobre cuidados a ter em conta, para além das visitas a domicílio a Colaboradores com este tipo de problemas;
- a realização de reuniões de sensibilização e aconselhamento aos Colaboradores, orientadas por médicos e especialistas contratados para esse fim.

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 quando necessário, estando distribuídos por todo o país com a missão de divulgar mensagens e informações, para além de orientar debates.
Para além da formação dos Educadores de Pares foram formados Activistas. Estes realizam visitas a Colaboradores e prestam os cuidados domiciliários necessários, acompanhando a evolução da saúde dos doentes.

Teste do HIV

De acordo com a legislação em vigor em Moçambique, nenhum futuro empregador pode exigir aos seus candidatos a emprego e nem aos Colaboradores já admitidos o teste do HIV. O Banco reconhece os efeitos positivos do aconselhamento e da testagem voluntária, por isso incentiva os Colaboradores a fazer o teste do HIV no GATV móvel do PSI periodicamente. Este gabinete móvel desloca-se às empresas para facilitar a realização do teste aos funcionários, sendo que nenhum Colaborador é obrigado a informar o seu estado de seropositividade.

Assistência Médica e Medicamentosa

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

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 qualquer outra doença prolongada ou crónicas.
Quando os Colaboradores infectados se encontram em estado grave, o Banco pode solicitar parecer médico para a determinação do grau de incapacidade. 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 de rescisão de contrato. Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para a saúde dos colegas. Por outro lado, qualquer acto ou manifestação de discriminação por parte de colegas pode ser passível de processo disciplinar.

3.10. PRODUTOS E SERVIÇOS

3.10.1. Produtos e Serviços Socialmente Sustentáveis

Para o Millennium bim um dos princípios básicos é a confidencialidade e a protecção de toda a informação respeitante aos seus Clientes, de forma a manter, uma relação baseada na confiança mútua. Nesse sentido, e para salvaguardar os interesses dos Clientes ao estabelecerem uma relação de confiança com o Banco, são lançados, constantemente produtos e serviços financeiramente sustentáveis, que reflectem a preocupação do Millennium bim em criar várias opções que vão de encontro às necessidades dos Clientes do Banco.

Por outro lado, os produtos e serviços que o Banco disponibiliza são a melhor evidência do empenho do Banco em contribuir para um desenvolvimento sustentável dos moçambicanos, em áreas tão relevantes como a inclusão financeira de pessoas que, por pertencerem a sectores da sociedade não abrangidos pela oferta tradicional das instituições financeiras, estão desprovidas de alternativas para concretizar as suas legítimas aspirações e projectos de vida. A mesma oferta de produtos e serviços também abrange Clientes já bancarizados.

3.10.2. Canais Remotos

Millennium sms – O Banco continua a melhorar os serviços prestados através do Millennium sms, onde o Cliente acede às suas contas bancárias e efectua diversificado leque de transacções a partir do telemóvel. O serviço permite fazer transferências entre contas do Millennium bim e contas de outros Bancos, consultar os saldos das contas à ordem, requisitar cheques, efectuar pagamentos de serviços, consultar câmbios, movimentos dos cartões de crédito e comprar recargas de celular e telefone fixo. Este serviço está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano.

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

Millennium net – portal electrónico do Banco (www.millenniumbim.co.mz), que funciona através da internet e permite aos Clientes particulares e empresas proceder a uma variedade de operações financeiras, a qualquer hora do dia com a confidencialidade.

Netshop – Este é um serviço de Comércio Electrónico. Um espaço disponível, no *site* do Banco, para as empresas colocarem os seus produtos e serviços à venda, através de uma "loja virtual", onde o Banco apenas disponibiliza a plataforma de pagamento online. Tem como principal vantagem, dar aos Clientes Millennium bim (vendedores) a oportunidade de chegarem aos seus Clientes Millennium bim (compradores) de forma mais rápida, permitindo a venda dos seus produtos e serviços on-line sem burocracias.

3.10.3. Cartões

A cultura do cartão foi introduzida no mercado moçambicano pelo Millennium bim, quando abriu ao público em 1995. Qualquer um dos cartões que o Banco disponibiliza facilita operações de compra e venda, reduzindo o manuseamento de dinheiro vivo, e acima de tudo reduzindo o risco de furto. De entre os que disponibilizamos destacam-se:

- Cartão de Débito Visa Electron – é um meio de pagamento que permite o acesso à ATM e POS da Rede Visa;
- Cartão Mulher Visa Electron - é um cartão de débito emitido pelo Millennium bim pensando no segmento feminino, que oferece um conjunto de benefícios exclusivos, entre os quais um Seguro de Saúde (cancro da mama e cancro do útero) e descontos em vários estabelecimentos comerciais aderentes;
- Cartão de Crédito Visa - cartão com uma linha e limite de crédito previamente estabelecido, que permite o pagamento de bens e serviços em milhões de estabelecimentos no Mundo aderentes à Rede Visa, com variantes Classic e Gold tem a vantagem de se poder fazer levantamentos em numerário (adiantamento) e pagamentos parciais (*revolving*) que podem variar de 10 a 90%;
- Cartão de Crédito Flamingo Visa - é um Produto exclusivo do Millennium bim, que garante ao titular o acesso automático ao "Programa de Passageiro Frequente Flamingo Club". É um pacote de serviços associado a diferentes parceiros, possibilita a compra de viagens a crédito e ganhar milhas a dobrar (pela compra e pela deslocação), para além do acesso a um programa especial de pontos (milhas) a integrar no Programa Passageiro Frequente Flamingo Club.

3.10.4. Financiamentos

Crédito Nova Vida (CNV) – é um financiamento a curto/médio prazo para satisfação das necessidades pessoais, com período máximo de 5 anos para pagar. Destina-se à aquisição de mobiliário, electrodomésticos, equipamento informático entre outros bens duradouros, permite pagamento de despesas de manutenção de automóveis, pagamento de viagens e férias, impostos, despesas médicas e matrimoniais e de formação.

Factoring

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

Leasing

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

Confirming

É um serviço inovador no mercado, baseado na gestão dos pagamentos das Empresas (Clientes do Millennium bim), aos seus Fornecedores, mediante troca de informação baseada no uso de suporte informático.

Através deste serviço, o Banco, torna-se a entidade centralizadora dos pagamentos do Cliente aderente ao serviço (Grande Devedor), actuando em seu nome e por sua conta como seu agente pagador junto dos Fornecedores.

Crédito à Habitação

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

Pagamentos Janela Única Electrónica (JUE)

Serviço igualmente inovador no mercado, disponível em todos os canais do Banco através do qual os operadores de comércio externo efectuam o pagamento das despesas aduaneiras, de forma flexível, cumprindo com as formalidades necessárias para o desembaraço alfandegário dos seus processos de importação / exportação de mercadorias junto da AT/JUE.

Plano Poupança Saúde (PPS)

Um depósito a prazo que permite reforços mensais automaticamente debitados da Conta Depósitos à Ordem do Cliente, creditando a conta PPS. Tem total flexibilidade para efectuar uma poupança programada, realizada de forma automática pelo Banco. O Cliente pode, a qualquer momento alterar a sua poupança programada (entrega mensal automática) ou fazer reforços pontuais adicionais. Permite reforços tanto programados (valor mensal determinado pelo Cliente) ou pontuais sem qualquer limite e a qualquer momento. Em caso de uma desmobilização total ou parcial do capital, o Cliente só é penalizado nos juros do mês em que é feita a desmobilização. Um benefício diferenciado deste produto é o benefício de um seguro de acidentes pessoais ao primeiro titular da conta.

3.11. RIGOR E TRANSPARÊNCIA

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

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

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

3.11.1. *Compliance*

A área do *Compliance* tem a função de assegurar o cumprimento das normas internas do Banco, leis e actos normativos emitidos pelas autoridades competentes assim como as melhores práticas internacionais na actividade bancária.

O Banco disponibiliza na *intranet*, normativos que orientam a actividade em matéria de *Compliance* de forma a orientar os Colaboradores no seu desempenho diário.

No ordenamento jurídico de Moçambique foi publicada no Boletim da República (BR) n.º 7, de 13 de Fevereiro a Lei n.º 7/2002, a lei que estabelece o regime jurídico de prevenção e repressão da utilização do sistema financeiro para prática de actos de branqueamento de capitais, bens, produtos ou direitos provenientes de actividade criminosas, e regulamentado pelo Decreto nº37, publicado no BR n.º 37, de 8 de Setembro de 2004. Esta legislação foi introduzida nas instituições financeiras através do Aviso do Governador do Banco de Moçambique n.º 1/GBM/03, de 26 de Fevereiro. O Banco reconhece a validade das recomendações do *Group* d'*Action Financière* / *Financial Action Task Force* (GAFI/FAFT) sobre a prevenção do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais, emitidas em 1990 bem como a sua actualização, em 2001, com a inclusão do combate ao financiamento ao terrorismo. A legislação e as recomendações acima referidas foram transcritas para os normativos do Banco.

3.11.2. Gestão de Riscos

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

O Risco de Crédito encontra-se associado ao grau de incerteza dos retornos esperados, por incapacidade quer do tomador de um empréstimo (e seu garante, se existir), quer do emissor de um título ou da contraparte de um contrato, em cumprir com as suas obrigações enquanto mutuário.

A avaliação de risco de crédito no Millennium bim baseia-se nos modelos de *Rating* e *Credit Scoring*. No caso de Clientes do segmento de Retalho é feita uma análise, essencialmente, de índole comportamental. Assim, o grau de risco da generalidade dos Clientes particulares e ENI´s é avaliado pelo Modelo "TRIAD", um sistema de apoio às decisões de crédito que gera propostas automáticas de atribuição de limites de crédito e de graus de risco a cada cliente, com base no respectivo historial financeiro.

Para os Clientes empresa é utilizado o Modelo de *Rating* que combina informação económico-financeira com dados de natureza qualitativa, como a qualidade da gestão e organização da empresa, o posicionamento no mercado em que se insere e as perspectivas de evolução.

Estes modelos permitem submeter os Clientes a processos internos de *rating*, estando a decisão creditícia a cargo dos órgãos de decisão de crédito. Em harmonia com o sistema de *rating* interno, a cada cliente é tendencialmente atribuído um determinado grau de risco. Como princípio geral, todas as operações de crédito sujeitas a uma análise e decisão devem estar ligadas a instrumentos de mitigação de risco, os quais devem garantir ao Banco uma protecção adequada face ao risco de crédito.

Considerando o estabelecido pelo Acordo sobre a adequação dos Fundos Próprios das Instituições de Crédito (Basileia II), os instrumentos de mitigação de risco incluem colaterais financeiros ou físicos, garantias e derivados de crédito. O valor do colateral associado a uma operação de crédito deve ser avaliado por forma a assegurar uma posição privilegiada do Banco perante outros credores. Esta avaliação deverá ser feita por entidades especializadas e, no caso do património imobiliário, a avaliação deve ser sempre que possível, actualizada, periodicamente.

Após a formalização do crédito as Áreas Comercias devem assegurar o acompanhamento contínuo da evolução da sua carteira, através da análise e identificação de situações de potencial incumprimento e propor aos Clientes acções proactivas de melhoria, para evitar a efectivação do incumprimento.

As vantagens das acções comerciais proactivas são enormes, pois quando o Millennium bim concede crédito financeiro constitui provisões independentemente das colaterais associadas e desde que o cliente não tenha nenhum sinal de imparidade.

Para analisar a imparidade de crédito existem 3 segmentos de análise:

- Segmento da Análise Individual - Trata-se de Clientes com sinais de imparidade individualmente significativos, que são seleccionados de acordo com determinados critérios. A estes Clientes submete-se uma avaliação individual da imparidade que tem por objectivo definir, uma expectativa (percentagem) de recuperação previsível, pelo Banco, dos valores em dívida por parte destes;
- Segmento da Analise Paramétrica - Clientes com sinais de Imparidade pouco significativos, analisados com base em populações homogéneas. Para este segmento são definidos parâmetros com base no histórico de incumprimento da respectiva população homogénea;
- Segmento da Analise Colectiva - Que representa a cobertura dos riscos latentes na carteira do Banco, mas ainda não reconhecidos, à data do cálculo da imparidade, ou seja, trata-se de um segmento de Clientes sem sinal de imparidade, cuja perda é calculada em função da percentagem do *Incurred But Not Reported* (IBNR).

A Qualidade da Carteira de Crédito é um tema crucial para a gestão do risco de crédito do Banco, na medida em que os níveis de consumo de capital para a cobertura do Risco de Crédito dependem, fundamentalmente, da Qualidade da Carteira de Crédito da instituição.

O cumprimento rigoroso deste procedimento passa pela análise rigorosa do crédito pelas Áreas Comercias e pelos competentes níveis de decisão do mesmo, tendo em conta os seguintes aspectos fundamentais:

- Análise da qualidade da gestão da empresa e do apoio dos accionistas no desenvolvimento da actividade;
- Performance económica e financeira da empresa (medida de acordo com os rácios relevantes relacionados com liquidez, capitais próprios, rentabilidade, ROA, ROE, etc.);
- Situação profissional do cliente particular (empregado por conta de outrem, profissional liberal, desempregado); do seu estado civil (casado, solteiro, divorciado); da sua profissão e rendimento mensal e taxa de esforço, considerando a exposição actual;
- Tipo de empréstimo pretendido (financeiro, comercial, indirecto);
- Objectivo do financiamento;
- Características do empréstimo (maturidade, taxa de juro, prestação, prazo) em comparação com o padrão de cash-flows do cliente;
- Exposição total no Banco e no sistema bancário;
- Limites de exposição e sua respectiva utilização;
- Natureza dos colaterais (genérica ou específica);
- Grau das garantias (1º ou outro nível);
- Nível de liquidez das garantias (possibilidade de venda num mercado líquido no curto prazo);
- Valor de mercado dos colaterais; e dos *haircuts* (ponderadores) para os colaterais (deve ser aplicado ao valor de mercado e posteriormente comparado o valor de mercado com o *haircut* ao valor máximo coberto sendo seleccionado dos dois o mais baixo).

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

3.11.3. Auditoria

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

Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria:

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

- Levar a cabo processos de investigação recomendados pelo Comité de Auditoria, Conselho de Administração ou Comissão Executiva;
- Interagir com auditores externos, outros órgãos de auditoria e comunidades de auditoria.

As principais recomendações reportadas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria, um órgão de decisão e que se reúne numa base trimestral.

Ao Comité de Auditoria compete a definição das linhas de orientação estratégica das funções de auditoria interna, a apreciação de matérias de auditoria mais relevantes em cada momento e a partilha de experiências entre as diversas instituições do Grupo Millennium bim.

Capitulo 4
COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

Capítulo 4 – COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

4.1. MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM

Para o Millennium bim, o desenvolvimento de acções de responsabilidade social ao longo de todo o país é resulta do compromisso que o Banco fez para com a sociedade moçambicana em apoiar, criar e desenvolver projectos contínuos e sustentáveis visando sempre uma abrangência nacional.

Estar presente no desenvolvimento de Moçambique é, acima de tudo, um desafio, mas principalmente uma missão. Desde o início deste programa, em 2006, o Banco quer fazer o melhor e da melhor maneira privilegiando a proximidade com as comunidades em que se insere e apoiando diversas iniciativas de caracter social, impondo sempre uma postura positiva e alegre às acções em que se envolve.

Sabendo da importância que o seu envolvimento a nível social, tem para o desenvolvimento da sociedade moçambicana, o Millennium bim continuou a criar projectos em áreas tão diversificadas como a educação, desporto, saúde, cultura e desenvolvimento comunitário tendo sempre os seguintes objectivos:

- Potenciar o seu papel no domínio da acção social orientado para o que é essencial e onde pode fazer a diferença;
- Levar a cabo um projecto meritório que sirva de exemplo para a sociedade civil, como alvo positivo, útil e necessário;
- Cativar, atrair e envolver no projecto todos os parceiros que nele se revejam;
- Valorizar a vida e estimular a capacidade de sonhar, realizar e superar os sonhos.

O Banco, através do "mais Moçambique pra Mim" cria nos moçambicanos a possibilidade de sonhar, de se inspirarem e de continuarem a trabalhar na construção do futuro de cada um em particular e do país como um todo. Este programa representa o esforço, a dedicação e o orgulho de todos os que dele fazem parte.

4.2. ACÇÕES DESENVOLVIDAS

Torneio Mini basquete Millennium bim

Na sua 7ª edição, o Torneio Mini basquete Millennium bim, chega cada vez mais longe, contando neste ano com a participação de 1500 crianças das cidades capitais das 7 províncias abrangidas: Maputo, Beira, Nampula, Quelimane, Tete, Xai-Xai e Chimoio.

Desde a sua criação em 2006, o Torneio Mini basquete Millennium bim sempre foi realizado em parceria com o Clube Ferroviário de Moçambique e a Associação de Basquetebol da Cidade de Maputo, e em colaboração com escolas, clubes e bairros das capitais provinciais onde o evento se realizou.

Este evento desportivo, dirigido a crianças com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos, é cada vez mais o exemplo vivo que o trabalho e a dedicação a uma actividade desportiva, pode levar o praticante ao seu mais alto nível. O trabalho realizado nestes 7 anos mostra que são cada vez mais os jovens que iniciaram o seu percurso no Mini Basquete Millennium bim, e que agora fazem parte do grupo de atletas que representam Moçambique a nível internacional.

Para além de difundir os benefícios do desporto e de contribuir para a formação de um vasto número de crianças, o Torneio Mini basquete Millennium bim, contribuiu também para a formação das equipas técnicas e dos monitores que integraram o projecto.

Este ano, e pela primeira vez na sua história, o Torneio Mini basquete Millennium bim Maputo assistiu a jogos emocionantes entre Pais e Filhos, e entre jogadores que participaram nas edições anteriores do Torneio, e que actualmente jogam nas Selecções Nacionais de Moçambique.

Também, pela 1ªvez, o Torneio teve a figura de 3 embaixadores que apadrinharam este evento desportivo. São atletas praticantes da modalidade, sobejamente reconhecidos pelo seu bom desempenho não só a nível desportivo, mas também a nível social. Todos eles alcançaram o sucesso, com honestidade, com esforço e com humildade. Ludmila Rangel, Aleia Rachide e Octávio Magoliço são valores que estão patentes na formação que é dada aos jovens atletas que participam no Torneio Mini basquete Millennium bim.

Ludmila Rangel, estrela que hoje brilha ao mais alto nível do basquetebol nacional, começou a sua carreira no Mini basquete, onde, também ali, espalhou a sua magia, complementando o seu talento com a formação do seu carácter exemplar, de força e de garra. Jogadora da Selecção Nacional de Moçambique, Ludmila Rangel é o espelho do compromisso e da importância dos Torneios Mini basquete no país.

Aleia Rachide e Octávio Magoliço, jogadores das Selecções Nacionais de Basquetebol feminino e masculino, pela sua postura dentro e fora dos campos de basquetebol, representam e transmitem os valores que os torneios Mini basquete Millennium bim procuram transmitir aos mais novos.

No calendário desportivo nacional e da modalidade em particular, o Torneio Mini basquete Millennium bim, ocupa já um lugar de destaque, uma vez que o Banco tem confirmado o seu cometimento em desenvolver e impulsionar o desporto nas camadas mais jovens.

A organização do projecto do Torneio Mini basquete Millennium bim, inclui:

- a formação de todos os elementos da equipa técnica, leccionada por professores especializados neste desporto, onde são abordados assuntos alusivos quer à vertente técnica quer à vertente social que compõem este Torneio;
- o apoio ao desenvolvimento das associações de basquete das cidades onde se desenvolvem os torneios. Para tal estas são envolvidas na dinamização dos vários jogos que decorrem durante o torneio, e as mesmas recebem deste projecto bolas e equipamentos para que durante o resto do ano possam continuar esta actividade desportiva;
- o apoio ao Clube Ferroviário de Maputo para o desenvolvimento dos escalões de formação, nomeadamente do mini basquete, Iniciados e Juvenis. Em 2012, as equipas apoiadas pelo Millennium bim tiveram uma prestação notável, a nível dos torneios em que participaram.

Com a continuidade desta iniciativa, o Millennium bim contribui para a promoção da prática desportiva entre os mais novos, através da implementação de um programa que aviva o basquete e que engloba também actividades culturais, possibilitando um desenvolvimento integral assente na superação de desafios e no alcance de objectivos.

No VII Torneio Mini basquete Millennium bim estiveram envolvidos:

- Atletas – 1500;
- Total das Equipas – 117;
- Técnicos (monitores, árbitros, enfermeiros, massagistas e apoio técnico) - 170;
- Províncias – 7;
- 18 atletas que findo o torneio foram seleccionados para integrar equipas que desenvolvem a modalidade a nível competitivo nacional, e que vieram a representar Moçambique nas Selecções Nacionais.

A selecção de atletas para integrarem os clubes nacionais e que posteriormente representam o país internacionalmente é um marco positivo para este torneio e uma grande honra para a Instituição que desta forma contribui para a promoção do desporto a nível nacional e no seio das camadas infanto-juvenis.

O Torneio Mini Basquete nas 7 províncias

- **Maputo**

Na sua 7ª edição, o Torneio Mini basquete Millennium bim Maputo, foi uma vez mais disputado no campo do Clube Ferroviário de Maputo, com a participação de 400 crianças, de 32 equipas, que durante as 8 semanas de torneio tiveram a oportunidade de aprofundar a sua formação desportiva. Em muitos casos foram crianças que tomaram contacto pela primeira vez com esta modalidade desportiva.

O encerramento deste Torneio contou com a presença de muitos convidados ligados ao meio desportivo, de familiares e de amigos que quiseram assistir aos jogos e encerramento e à entrega de prémios e diplomas a todos os participantes.

- **Sofala**

Os campos do Clube Ferroviário da Beira serviram, uma vez mais, para receber as 160 crianças que participaram na 6ªedição do Torneio Mini basquete Millennium bim na Beira, onde durante as 8 semanas de torneio, os atletas tiveram a oportunidade de conviver, de se divertir, de assistir a exibições de dança e teatro e de participar em actividades lúdicas.

- **Nampula**

A 5ª edição do Torneio Mini basquete Millennium bim Nampula, decorreu no campo da Universidade Católica de Moçambique em Nampula. Nesta edição participaram crianças de várias escolas da cidade de Nampula.

Como já vem sendo hábito, o Torneio Mini basquete Millennium bim em Nampula, é o exemplo do sucesso de um trabalho em conjunto entre os vários parceiros envolvidos. Um sucesso abrangente de todos aqueles que trabalham para a dignificação e divulgação deste desporto.

- **Zambézia**

A 4ª edição deste torneio em Quelimane, decorreu no Pavilhão do Sporting de Quelimane, com a participação de 16 equipas.

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

- **Tete**

O campo do Chingale de Tete foi o local onde se desenrolou o 3º Torneio Minibasquete Millennium bim de Tete. Seguindo o sucesso dos anos anteriores, este ano a participação dos 200 atletas primando pelo esforço e alegria de todos.

Com esta acção, o Millennium bim, para além de levar a alegria, os benefícios do desporto e de contribuir para a formação de um vasto número de crianças, leva também formação às equipas técnicas e aos monitores que integram o projecto, bem como material desportivo aos participantes e instalações condignas para a prática desportiva.

- **Gaza**

Em 2011, o campo que serviu de palco à 2ª edição do Torneio Mini basquete Millennium bim na capital da província, foi o campo da Escola Secundária do Xai-Xai.

Os 200 atletas que durante as 8 semanas estiveram presentes neste torneio mostraram que os conhecimentos adquiridos (disposição do atleta em campo, regras, etc.) na 1ªedição foram levados em conta, de tal forma que apareceram com elevados índices competitivos.

O Torneio Mini basquete Millennium bim em Xai-Xai descreve-se mais uma vez pela postura competitiva e desportivismo de todos os envolvidos, e pela forte participação do público, que durante as 8 semanas se fez presente em massa.

- **Manica**

Em 2012, e pela primeira vez, a prova chegou à província de Manica, cidade do Chimoio, onde 200 crianças disputaram o torneio sempre com o apoio do público que aderiu em força, enchendo o campo da Liga Muçulmana desta urbe.

Ao albergar, pela 1ª vez, um Torneio Mini basquete Millennium bim, esta cidade provincial teve uma atenção especial. A formação dada aos monitores, árbitros e pessoal auxiliar teve uma maior duração. Todos os elementos da equipa técnica tiveram uma formação, leccionada por professores especializados neste desporto, onde foram abordados assuntos alusivos quer na vertente técnica quer na vertente social que compõem estes torneios. Foi principal objectivo desta formação 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.

Apoio ao Clube Ferroviário de Maputo

Ainda no Campo do Desporto, e pelo terceiro ano consecutivo, o programa Mais Moçambique pra Mim, apoiou o Clube Ferroviário de Maputo nos escalões de formação minibasquete, iniciados e juvenis, projectando e dinamizando o desporto infantil em Moçambique.

Esta parceria permitiu ao Clube Ferroviário de Maputo estender o apoio à Escola Primária do Alto Maé, em Maputo, que tem vindo a participar activamente nos torneios Mini basquete Millennium bim. O clube presta apoio técnico e material, com a colocação de um monitor, e de materiais necessários para a prática do jogo, tais como bolas e equipamentos.

A parceria entre o Millennium bim e o Clube Ferroviário de Maputo orgulha Moçambique mas principalmente o Banco, com mais de 170 atletas a serem lançados nas competições nacionais, onde 5 já chegaram às selecção de basquete de Moçambique das camadas mais jovens.

Criação de salas de informática

O Millennium bim continua a reforçar a sua premissa de colaboração e incentivo ao desenvolvimento educacional em Moçambique. Neste sentido, e na perspectiva de gerar maior qualidade no ensino, ofereceu computadores para a criação de salas de informática a Escolas Secundárias.

Com esta acção o Banco pretende investir na promoção do conhecimento e do desenvolvimento socioeconómico moçambicano, disponibilizando novas tecnologias que fomentam e facilitam a aprendizagem dos alunos.

As escolas beneficiadas por esta acção foram:

- Escola Secundária Estrela Vermelha, em Maputo;
- Escola Secundária de Malhazine, em Maputo;
- Escola Secundária Nossa Senhora do Amparo, na Matola.

Oferta de material Informático

Ser socialmente responsável é para o Millennium bim ajudar com os meios possíveis a melhoria do quotidiano da população, desenvolvendo acções que possibilitem o seu crescimento enquanto pessoas.

Assim, sempre que exista disponibilidade de computadores, resultado da modernização das infra-estruturas e materiais de trabalho do Banco, o "Mais Moçambique pra Mim" encaminha-os, após um estudo cuidadoso da necessidade efectiva dos mesmos, para as instituições que manifestam interesse em beneficiar da oferta de material informático usado. Foi seguindo esta linha de orientação que o Millennium bim ofereceu computadores às seguintes entidades:

- ADPPDCM- Associação de Desportos da Pessoas Portadora de Deficiência da cidade de Maputo - é uma organização não-governamental sem fins lucrativos, que tem como principal objectivo, a promoção e a integração social da pessoa com deficiência através da prática do desporto.

- Instituições Estatais - O Millennium bim ofereceu computadores a várias instituições estatais, com o objectivo de contribuir para o melhoramento das condições de trabalho, entre elas destacam-se o Comando Geral da Polícia, e oferta para secretarias de várias Escolas Primárias e Secundárias.

Uma Cidade Limpa Pra Mim

Na sua 6ªedição, o projecto Uma Cidade Limpa pra Mim contou com a participação de alunos de 22 escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola, na limpeza e manutenção de vários locais emblemáticos da cidade capital.

Esta iniciativa que em muito contribui para a formação cívica dos alunos, e que pretende sensibilizar a população em geral, conquistou o seu espaço no calendário das actividades escolares.

O projecto "Uma Cidade Limpa pra Mim" pretende alertar a Sociedade Civil no geral para a valorização e conservação dos espaços públicos, assim como incutir bons hábitos de higiene nas escolas e bairros. Este projecto, iniciado em Agosto de 2007, conta já com a participação de mais de 9000 alunos de 22 escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola, que em duas acções contribuíram para a limpeza de locais adstritos às escolas assim como alguns locais públicos da cidade.

Participaram nesta 6ª Edição:

- Escola Primaria Wiriam;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária Sao Gabriel;
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Primária do Bagamoyo;
- Escola Primária a Luta Continua;
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia;
- Escola Primária 7 de Setembro;
- Escola Primaria da Munhuana;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Primaria Unidade 16;
- Escola Secundária Emilío Guebuza;
- Colegio Kitabu;
- Escola Primaria de 2 grau-Triunfo;
- Escola Secundaria Josina Machel;
- Escola Secundaria Eduardo Mondlane;
- Escola de Educação da Munhuana;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos;
- Escola Primaria de Micadjuine;
- Escola Comunitária São Joaquim;
- Escola Portuguesa de Moçambique;
- Escola Primária Completa Polana Caniço.

1ª Acção de limpeza

O Millennium bim assinalou o 16 de Junho - Dia da Criança Africana - respondendo às directrizes feitas a nível mundial no âmbito da realização da Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, "Rio+20". Desta forma, o Banco desenvolveu uma das muitas acções sustentáveis a decorrer pelo mundo, cujo objectivo é alertar a comunidade para a necessidade de se proteger o meio ambiente.

Participaram nesta primeira acção de limpeza da zona costeira e da praia da Costa do Sol, em Maputo os alunos e professores da Escola Portuguesa de Moçambique, da Escola Completa Polana Caniço, a Associação Portuguesa de Moçambique, a AMOR (Associação Moçambicana de Reciclagem), o Movimento Formiga Juju, a Associcação dos Amigos Residentes de Kampfumo (Mikhalu), os Distritos Municipal KaMaxakeni e KaMavota, e outros voluntários que juntos estiveram presentes nesta acção de Responsabilidade Social.

Como forma de abrilhantar o evento, no final das actividades, todos os intervenientes participaram na realização dos jogos tradicionais: lançamento do papagaio, corrida de saco, descoberta do tesouro, entre muitos outros jogos dispostos pelo areal.

2ª Acção de limpeza

Esta segunda acção de limpeza decorreu na Praia da Costa do Sol e em algumas das principais ruas e avenidas da Cidade de Maputo e contou com a participação de cerca de 1300 pessoas entre alunos, professores, funcionários camarários e outros membros da comunidade que se juntarama este movimento.

Uma vez mais, a AMOR - Associação Moçambicana de Reciclagem apoiou os alunos na triagem do lixo que recolheram, sendo que o papel, latas e plástico, foram colocados no contentor devidamente equipado para receber este tipo de material e fazer o seu devido encaminhamento para estações de reciclagem.

A praça do Município de Maputo foi o palco escolhido para se encerrar o ciclo das duas acções de limpeza que decorreram em 2012. Todos os alunos e demais participantes se concentraram para marcar o fim de mais um "Uma Cidade Limpa pra Mim", com o compromisso de continuidade numa base anual.

A entrega de prémios de participação a todas as escolas envolvidas no projecto foi liderada pelo presidente do Conselho Municipal, Dr. David Simango, que no momento enalteceu o esforço do trabalho realizado por todos os intervenientes.

O Millennium bim reforça assim o seu compromisso com a sociedade moçambicana, formando e consciencializando os jovens do país para a necessidade de adoptarem comportamentos, presentes e futuros, mais sustentáveis e alinhados com a protecção do meio ambiente.

Projecto de Reciclagem – AMOR

A parceria iniciada em 2010 com a AMOR - Associação Moçambicana de Reciclagem – tem-se mostrado de grande importância para o papel que o Millennium bim pretende ter na sociedade moçambicana, como agente participante na criação de novos hábitos de reaproveitamento e reciclagem do lixo urbano.

A AMOR trata da recolha selectiva de lixo urbano. O projecto em questão actua de duas formas: por um lado através da implementação de um sistema de recolha selectiva de lixo urbano, o qual é feito através de colectores móveis, em que colaboradores da AMOR que se deslocam em bicicletas-atrelado e recolhem os resíduos de empresas e residências que previamente solicitam este serviço, e por outro lado, através dos ecopontos - centros de compra de materiais recicláveis, onde as pessoas depositam o lixo alvo de reciclagem. Actualmente a AMOR já recolhe os seguintes resíduos: papel, papelão, vidro, plástico, metal, óleos de cozinha e resíduos electrónicos.

Actualmente os 8 ecopontos existentes permitem a reciclagem de 80 a 150 toneladas de resíduos por mês, ou seja, entre 1200 e 2000 m^3 de material por mês. Estes números mostram, por um lado, que este projecto está a contribuir para o melhoramento da gestão do lixo, e por outro, a alteração dos hábitos de muitas famílias no que diz respeito à reciclagem e valorização dos resíduos.

A gestão de resíduos tem uma dimensão social adicional, sendo que, centenas de pessoas que passam o dia revirando o lixo para encontrar material reciclável, vulgo catadores de lixo, saem às ruas diariamente para obter dos resíduos, o seu sustento diário. Apesar das suas contribuições significativas em termos ambientais, este grupo de trabalhadores é extremamente vulnerável e vítima da exclusão social. O Millennium bim visa deste modo contribuir também para a inclusão social e económica dos catadores de lixo, humanizando a sua profissão.

Outro grupo vulnerável que encontrou neste projecto, o seu modo de vida foi o dos membros da Associação Comunitária Xitzuki (pessoas portadoras de HIV-Sida), os quais assumem a dinamização e gestão dos ecopontos. Assim, a rede de ecopontos já permitiu a criação de 18 actividades geradoras de renda, quer para as gestoras dos ecopontos quer para os colectores móveis.

Apoio do Millennium bim na edição do livro Formiga Juju

Com o objectivo de promover a leitura e a expressão criativa em Moçambique, o Millennium bim tornou-se parceira do projecto da "Formiga Jujú", na 2ªedição do Livro "A Formiga Juju na cidade das Papaias".

Este projecto, direccionado para crianças em situação de vulnerabilidade, tem como objectivo estimular o gosto pelos livros e despertar o imaginário das crianças para que estas possam criar as suas próprias histórias, é essencialmente direccionado para escolas da periferia e instituições de apoio a crianças.

A "Formiga Jujú na Cidade das Papaias", é um conto em que a principal figura da história, é uma "guerreira ecológica", preocupada com a preservação do meio ambiente.

O Millennium bim ofereceu, 2500 livros "Formiga Jujú na cidade das papaias" a crianças que participaram em projectos realizados no âmbito do "Mais Moçambique pra Mim".

Apoio alimentar

O Millennium bim integra no seu programa de responsabilidade social políticas de apoio e incentivo ao bem-estar das comunidades, focalizando-se, essencialmente, em causas que proporcionam um crescimento equilibrado de crianças e jovens de todo o país.

Foi esta a razão que levou o Millennium bim a apoiar as seguintes Instituições:

- **Escolinha do Quiduxo – Kongolote, Maputo**

A Associação Comunitária para Criança Sã, presta apoio a crianças em idade pré-escolar que devido a factores de diversa natureza encontram-se em uma situação precária.

Reconhecendo o trabalho meritório que esta associação tem feito pelas crianças residentes no Bairro do Kongolote, na província de Maputo e dando continuidade ao apoio do Millennium bim na construção da Escolinha do Quiduxo em 2010, escola que acolhe diariamente cerca de 100 crianças, em 2012, ofereceu produtos alimentares e artigos diversos melhorando as condições de vida dos mais novos.

- **Missão São Roque – Matutuine, Maputo**

O Millennium bim reforçou o apoio que tem dado ao Orfanato da Missão de São Roque, em Matatuíne, oferecendo produtos alimentares e artigos diversos, apoiando e melhorando o dia-a-dia das mais de 300 crianças que naquele centro encontram aconchego.

- **Centro Santos Inocentes – Manga, Beira**

Situado no Bairro do Alto da Manga, na província da Sofala, mais concretamente na cidade da Beira, esta instituição tem como objectivo recuperar e inserir socialmente 150 crianças órfãs, ou em situação familiar difícil, que alberga no centro através da formação de pessoal especializado para o efeito.

Segurança Rodoviária

O Millennium bim, em 2012, volta a promover a Campanha Nacional de Segurança Rodoviária, em parceria com a Top Produções e com a Polícia da Republica de Moçambique (PRM) – Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia.

Desde que se iniciou esta Campanha, já foram abrangidos mais de 18000 alunos, de 50 escolas primárias da província de Maputo, que assistiram a palestras dadas por agentes destacados da PRM, que formaram e alertaram este público sobre os reais perigos da estrada. Foi dada uma atenção especial aos alunos mais velhos, instruindo-os para que possam ajudar os mais novos a atravessar a estrada, nos horários de entrada e saída.

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

Após a formação e para reforço do conteúdo transmitido, o tema é trabalhado na disciplina de Educação Cívica com o apoio de material didáctico, com os principais sinais de trânsito, oferecido pelo Millennium bim a cada escola participante.

Escolas envolvidas:

- Escola Primária Completa do Ghebo;
- Escola Primária Completa 9 de Agosto;
- Escola Primária Completa do Triunfo;
- Escola Primária de Malhazine;
- Escola Primária Completa 10 de Novembro;

- Escola Primária Infulene – Benfica;
- Escola Primária Completa 25 de Junho – rua 4;
- Escola Primária Completa 25 de Junho – rua 7;
- Escola Primária Completa Unidade 30;
- Escola Primária Completa 7 de Setembro;
- Escola Primária Completa da Coop;
- Escola Primária Completa de Maguiguana;
- Escola Primária Nossa Senhora do Rosário;
- Escola Primária Estrela do Oriente;
- Escola Primária FPLM;
- Escola Primária Unidade 24;
- Escola Primária Unidade 18;
- Escola Primária Khurula;
- Escola Primária de Minkadjuine;
- Escola Primária Comunitária São Joaquim;
- Escola Primária Amílcar Cabral;
- Escola Primária Unidade 19;
- Escola Primária Unidade 16;
- Escola Primária 24 de Julho;
- Escola Primária completa do Alto-Maé.

Millennium bim Responsável

Criado em 2010, o projecto de voluntariado empresarial do Millennim bim, permite que Colaboradores do Banco e seus familiares, contribuam para o desenvolvimento social das comunidades, concretizando projectos que as instituições abrangidas desejam realizar, mas para os quais não tem meios humanos e financeiros.

Este é mais um projecto, onde o Millennium bim reforça o seu compromisso para com as carências da comunidade envolvente, cuja distância geográfica nunca representa um obstáculo para abraçar esta causa.

Mais uma vez os Colaboradores do Banco participaram em acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade, sendo que as instituições abrangidas em 2012, foram o Centro de Acolhimento de Mumemo e o Centro Menino Jesus da Manhiça.

Este é um trabalho que gera uma grande felicidade a todos os intervenientes e em cada acção o sentimento de dever cumprindo.

- **1ª acção – Centro de Acolhimento de Mumemo - Marracuene**

Realizado no Orfanato das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição - Mumemo, na zona rural de Marracuene na província da Maputo, 320 participantes entre crianças residentes e voluntários, trabalharam em conjunto contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar desta instituição.

Desde 1922 em Moçambique, esta instituição desempenhou um papel fundamental a quando das cheias de 2000 na ajuda às vítimas desalojadas. Através de apoios nacionais e internacionais, construiu 1.777 casas, 1 Escola Primária, 1 Escola Secundária, 1 Escola Profissional,1 Centro de Saúde e 2 Internatos. Actualmente o internato das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição, assiste 270 crianças dos 0 aos 20 anos (130 meninas e 140 rapazes).

O apoio material do Millennium bim juntamente com o trabalho deste grupo de Colaboradores voluntários permitiu equipar com tecnologia e mobiliário, várias divisões do Centro de Acolhimento Infantil de Mumemo, nomeadamente o refeitório, salas de estudo, de recreio, de informática e os dormitórios.

Os Colaboradores Millennium bim contribuíram também com o seu trabalho para pintar diversas divisões e animar as crianças do Centro de Acolhimento ao longo do dia, doando ainda roupas, livros e produtos alimentares para os jovens desta instituição.

- **2ª acção – Centro Menino Jesus da Manhiça - Manhiça**

Contando com a participação voluntária de 80 Colaboradores desta instituição bancária e seus familiares, este centro foi o palco escolhido para mais um dia de festa, mas também de muito trabalho. Na agenda do dia, entre as inúmeras actividades realizadas, destacam-se aquelas que consistiram no melhoramento de infra-estruturas, bem como a criação de novas áreas com vista à melhoria do desenvolvimento psicossocial dos jovens no centro acolhidos. No referido centro, vivem actualmente 40 crianças, com idades compreendidas entre os 2 aos 18 anos, órfãs ou abandonadas pela família.

Almoço e Ceia de Natal

Por acreditar e partilhar dos mesmos valores que instituições que dedicam o seu trabalho no apoio e desenvolvimento a crianças necessitadas, o Millennium bim fez-se presente, contribuindo com a oferta de bens essenciais para o seu bom funcionamento.

Deste modo, querendo aproveitar o período das comemorações natalícias, o Banco ofereceu a 8 Instituições espalhadas por Moçambique, artigos alimentares, brinquedos e material diverso para o seu auto-sustento.

Este evento abrangeu cerca de 2.500 crianças, que recebem apoio de Instituições com as quais o "Mais Moçambique pra Mim" trabalha com frequência.

As Instituições abrangidas foram:

Maputo

- Orfanato Missão São Roque, situado no distrito de Matutuine, na Vila da Bela Vista e que alberga cerca de 251 crianças entre os 6 e os 12 anos;

- Centro Psicossocial das Mahotas – tem como primeira finalidade prestar cuidados de saúde especializados a pessoas com problemas de saúde. 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.

- A Casa do Gaiato de Maputo - situada no distrito de Boane, província de Maputo, acolhe crianças do sexo masculino vindas de todo o território nacional. Esta instituição, funciona como internato, centro dia e ajuda à comunidade, tem ainda uma escola de ensino primário, básico e secundário, que servem quer os residentes, quer a comunidade envolvente. Actualmente são cerca de 300 os rapazes que encontram nesta Instituição a sua verdadeira casa.

Matola

- Orfanato das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição - Mumemo, localiza-se na zona rural de Marracuene que assiste 270 crianças dos 0 aos 20 anos;

- Comunidade Sto Egídio - é uma ONG presente em Moçambique com o programa DREAM (Drug Resource Enhancement agains AIDS and Malnutrition) que desenvolve uma série de actividades na luta contra a HIV/SIDA, oferecendo um programa de prevenção e tratamento anti-retroviral gratuito às populações que vivem com esta doença.

Nampula

- Aldeia da Esperança das Servas de Maria - situada na cidade de Nampula, esta instituição alberga 65 crianças órfãs.

Quelimane

- Aldeia da Paz - Pertencente à Congregação das Irmãs Franciscanas Hospitaleiras da Imaculada Conceição é um projecto de apoio a cerca de 100 crianças com idades.

Gaza

- Chonguene - Santa Catarina de Loret - dá apoio directo a 340 crianças e para além de outras cerca de 400 crianças da comunidade envolvente.

Festa de Natal no Hospital de Tete

O Millennium bim é uma das instituições que anualmente contribui para a festa de Natal que se realiza no Hospital Provincial de Tete.

A participação do Millennium bim nesta festa realizada para as crianças internadas no Hospital, assim como para os seus familiares, demonstra a preocupação do Banco em estar junto da comunidade, e com ela criar momentos de felicidade, de esperança, expressando, sempre o seu apreço pela vida.

Reabilitação da Pediatria do Hospital do Xai-Xai

Reforçando o compromisso do Banco com as questões sociais, e com o objectivo de contribuir para o melhoramento das condições de vida de muitas crianças, o Millennium bim, reabilitou a pediatria do Hospital Provincial do Xai-Xai, proporcionando aos doentes internados um espaço de lazer adequado à sua idade, possibilitando momentos de descontracção e de alegria.

A acção realizada no Hospital Provincial do Xai-Xai visou a reabilitação e oferta de equipamento mobiliário e material didáctico e lúdico, de duas salas na ala da pediatria. Estes espaços são destinados ao lazer das crianças e convívio com os familiares que as acompanham, durante o período de internamento.

O Hospital Provincial do Xai-Xai é uma das mais importantes unidades hospitalares da província de Gaza, ajudando a servir as necessidades de saúde dos habitantes da província.

Parceria Millennium bim - Ministério da Saúde

O Millennium bim, com o objectivo de contribuir para uma maior qualidade no sistema de saúde moçambicano, e em parceria com o Ministério da Saúde, apoiou um programa de formação organizado pelo Instituto de Higiene e Medicina Tropical, de Portugal, que há muito colabora numa estreita relação com o Ministério da Saúde, com investigadores e instituições moçambicanas nas áreas da governação da saúde, formação avançada, investigação e desenvolvimento.

Os cursos, "Programa Avançado de Gestão para Directores Clínicos/Chefias Médicas Hospitalares" e "Programa Avançado de Gestão para Chefias de Enfermagem Hospitalares", foram dirigidos a médicos e enfermeiros de todo o país. Os objectivos destes cursos centraram-se na identificação de conceitos e reforço de conhecimentos na gestão estratégica das organizações de saúde, bem como tornar possível a obtenção de ganhos em Saúde, que possam ser expressos pela melhoria de resultados na prevenção, esperança e aumento da qualidade de vida.

Fernando Vaz, Presidente da Ordem dos Médicos e da Cruz Vermelha de Moçambique, Paulo Ferrinho, Director do IHMT, e Ana Jorge, especialista em Pediatria e Ex-Ministra da Saúde em Portugal, foram apenas alguns dos nomes dos docentes destes cursos.

O Millennium bim, através do seu programa de responsabilidade social ao contribuir para a realização deste programa de formação, associou-se a um trabalho desenvolvido pelo Ministério da Saúde no apoio à gestão e desempenho dos profissionais, à coordenação dos cuidados e à governação clínica dos Centros Hospitalares.

4.3. PATROCÍNIOS

4.3.1. Patrocínios no Domínio da Educação

Academia de Ciências Policiais - ACIPOL

A Academia de Ciências Policiais (ACIPOL) é a unidade da Polícia da República de Moçambique cuja função é formar agentes em técnicas modernas de resgate de reféns e de combate ao terrorismo, em cursos de operações especiais.

Na 7ª Cerimónia de Graduação desta instituição, o Millennium bim premiou os 6 melhores alunos dos Cursos de Licenciatura em Ciências Policiais e Executivo, respectivamente.

Universidade Pedagógica de Moçambique - UP (Delegação da Beira)

A Universidade Pedagógica (UP) é uma instituição de ensino pública moçambicana que tem como principal missão formar professores e quadros da educação com nível superior, dotando-os de instrumentos científicos e pedagógico-didácticos que lhes permitam ministrar um ensino de elevada qualidade no sector da educação.

O Millennium bim contribuiu na premiação do melhor aluno do Curso de Estatística e Gestão de Informação na 13ª Cerimónia de Graduação dos alunos finalistas desta instituição.

Universidade Pedagógica de Moçambique – UP (Sede - PROGRAD)

A Universidade Pedagógica é uma das maiores universidades de Moçambique, contando com mais de quarenta mil estudantes e presente em todo o país através de 10 delegações nas capitais provinciais. Esta instituição mereceu do Millennium bim uma contribuição para a premiação monetária do melhor aluno do Curso de Administração e Marketing – 17ª Cerimónia de Graduação.

Universidade Católica de Moçambique – UCM (Delegação de Quelimane)

A Universidade Católica de Moçambique, uma instituição de ensino superior, foi fundada oficialmente em 1995 como uma instituição de ensino superior privada. É uma instituição da Conferência Episcopal de Moçambique (CEM) com sede na cidade da Beira, província de Sofala. É uma das primeiras universidades privadas do País e a primeira com sede fora da cidade de Maputo e a ministrar cursos superiores sem fins lucrativos.

O Banco contribui para a atribuição de um prémio monetário ao melhor aluno do Curso de MBA Gestão de Negócios, aquando da 1ª cerimónia de graduação desta instituição.

Lares Wiwanana

Localizado em Nampula, este lar foi criado com o intuito de responder à necessidade de estudantes oriundos, sobretudo, do norte de Moçambique e que, por motivos vários, perdiam espaço de acomodação nos lares universitários estatais, o que os forçava a abandonar os estudos.

O Banco contribuiu para o apetrechamento dos quartos e sala de jantar deste Centro de Estudante de forma a proporcionar aos estudantes condições para poderem prosseguir com os estudos.

4.3.2. Patrocínios no Domínio do Desporto

Clube de Desportos Matchedje

O Millennium bim contribuiu na concessão de um patrocínio para a modalidade de boxe – uma das modalidades que o clube movimenta e com tradição.

Grupo Desportivo de Maputo

O Millennium bim é desde 2003 dos maiores patrocinadores do Grupo Desportivo de Maputo, um dos clubes históricos de Moçambique.

O Grupo Desportivo de Maputo é conhecido pela sua capacidade em formar grandes atletas, sendo também de destacar as suas conquistas: o bi-campeonato africano de basquetebol em seniores femininos, e os vários títulos nacionais conquistados em futebol e hóquei.

O Banco apoia as camadas de formação e escalões seniores das principais modalidades do clube (futebol, basquetebol, hóquei), e está fortemente ligado a muitas das conquistas nacionais e internacionais do clube.

Clube de Desportos da Maxaquene

O Clube de Desportos da Maxaquene é outro dos Clubes históricos da capital do país. Tendo em vista a reabilitação do Pavilhão do Maxaquene, o Millennium bim e o Clube de Desportos da Maxaquene assinaram um acordo de parceria onde ficou acordada a alteração do nome do pavilhão para "Pavilhão Millennium bim Maxaquene".

Este acordo contemplou a modernização das infra-estruturas do pavilhão, tornando-o um local de eleição para a prática do desporto, melhorando os níveis dos atletas no maior número de modalidades possível, criando condições para se realizarem mais jogos e 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 em geral.

O "Pavilhão Millennium bim Maxaquene" é conhecido como a "Catedral" do basquetebol moçambicano.

7ª Corrida Millennium bim

Na sua 7ª edição, a corrida Millennium bim já é uma prova tradicional no calendário nacional de atletismo, e consegue juntar desportistas federados e amantes desta modalidade oriundos dos vários pontos do país e de países vizinhos (África do Sul, Suazilândia, Zimbabwe).

Para a edição de 2012, foram inscritos 954 atletas, entre os 14 e os 70 anos, divididos pelas seguintes categorias:

- Portadores de deficiência em Triciclo;
- Juvenis;
- Populares;
- Veteranos dos 40 aos 50 anos;
- Veteranos a partir dos 50 anos;
- Colaboradores do Millennium bim;
- Estrangeiros;
- Federados.

A iniciativa tem como objectivos divulgar e massificar a modalidade bem como incentivar todos os moçambicanos a praticar exercício físico, promovendo um estilo de vida saudável.

Esta edição contou com o apoio da Associação de Atletismo de Maputo, Ímpar, Águas da Namaacha e Tomas Bonnet.

O Millennium bim continua assim a sua missão de incentivo à prática do atletismo, promovendo, verdadeiramente, "Mais Desporto para Todos".

4.3.3. Patrocínios no Domínio da Investigação Científica

Link Think

A Link Think é uma empresa de Consultoria de apoio aos negócios e gestão, nelas se incluindo as de assessoria, aconselhamento e assistência operacional a pessoas singulares e colectivas, privadas e públicas, em matérias que vão desde o planeamento, investimento, gestão, organização, formação até à informação e marketing, bem como todos os serviços destinados a promover o aumento da sua competitividade, produtividade e eficiência.

Nesse sentido, o Banco apoiou o ciclo de seminários "Tecnologias em Moçambique", evento ligado a tecnologias de informação e cujos temas debatidos são de extrema relevância para o desenvolvimento de Moçambique.

Universidade Eduardo Mondlane (UEM) – Centro de Estudos Africanos (CEA)

Sendo a mais antiga universidade do país, a Universidade Eduardo Mondlane foi fundada no dia 21 de Agosto de 1962, sob a designação de Estudos Gerais Universitários de Moçambique. Em 1968 ascendeu à categoria de Universidade, sendo então designada Universidade de Lourenço Marques (ULM). Em 1976 muda o nome para Universidade Eduardo Mondlane.

Sob o lema de contribuir para o desenvolvimento do país em todas as vertentes, o Millennium bim patrocinou a 2ª Conferência Internacional sob o tema: "Os Intelectuais Africanos face aos Desafios do Século XXI".

A realização desta Conferência Internacional enquadrou-se na comemoração dos 50 anos da UEM e em homenagem à Professora Doutora Ruth First (assassinada pelo Regime do Apartheid nas instalações do CEA).

4.3.4. Patrocínios no domínio da Cultura

Governo do Distrito de Marracuene – "GWAZA MUTHINI"

O Banco contribuiu com um apoio aos festejos dos 116 anos da mítica Batalha de Marracuene, evento de elevado valor histórico que homenageia os guerreiros moçambicanos que nessa batalha sacrificaram as suas vidas na luta contra a penetração colonial portuguesa em Moçambique.

A Batalha de Marracuene, rebaptizada com o nome "Gwaza Muthini", envolveu os guerreiros moçambicanos liderados por Mahazule, Zixaxa e Mwamatibjana e as tropas coloniais portuguesas.

Exposição fotográfica de Naíta Ussene

Conceituado fotógrafo moçambicano beneficiou de um patrocínio para a realização de uma exposição fotográfica sobre a cidade de Angoche situada na província de Nampula. A exposição teve lugar em Mira, Portugal.

Festival de Timbila de Zavala – MSAHO

O festival de timbila de Zavala é o maior festival de música tradicional do país. Este festival consegue juntar pessoas de vários extractos sociais, de várias geografias (nacionais e internacionais) e é sempre um momento de exaltação à Timbila – Património da Humanidade.

Com o intuito de disseminar a cultura nacional o Millennium bim patrocinou este evento cuja periodicidade é anual. Este festival tem como principal objectivo expressar e divulgar os valores culturais da província, enaltecer a cultura da timbila (Património da Humanidade) bem como divulgar as potencialidades turísticas da região.

Homenagem a Bertina Lopes

Bertina Lopes é uma referência da cultura moçambicana com trabalhos representados em várias geografias, sobretudo em colecções particulares e públicas em Moçambique, Itália, Portugal.

Faleceu em Fevereiro de 2011, aos 86 anos, e para assinalar esse momento foi criado um projecto com o objectivo de divulgar a importância e grandiosidade da obra desta artista.

O Millennium bim associou-se aos eventos realizados em homenagem a vida e obra desta grande artista de forma diversificada.

4.3.5. Patrocínios no domínio Social

Concelho Municipal da Cidade da Beira

A cidade da Beira no centro do país subiu ao estatuto de cidade à 105 anos. Para assinalar esse facto foram organizados diversos eventos tendo o Banco apoiado com um patrocínio aos festejos dos 105 anos da cidade.

Governo do Distrito de Changara e da Vila de Luenha

O Millennium bim apoiou as festividades de elevação à categoria de distrito pelo Distrito de Changara e de vila à Vila de Luenha. Ambos comemoraram 34 anos.

Nações Unidas – Moçambique

O banco patrocinou o ciclo de programas televisivos diários e semanais e a realização da conferência Rio +20, versão moçambicana.

Os seminários tinham em vista traçar estratégias rumo a um desenvolvimento sustentável de Moçambique e preparar a participação do país na Conferência do Rio de Janeiro (Rio +20).

AMECON – Associação Moçambicana de Economistas

A AMECON foi criada em 2000 com a finalidade de promover o desenvolvimento das actividades económicas moçambicanas e, em especial, dos seus associados, nos domínios técnicos, económico, comercial, associativo e comercial.

O Millennium bim apoiou a realização da 8ª Conferência Anual de Economistas de Moçambique organizada pela AMECON.

Clube Pássaro Azul

O Clube Pássaro Azul é a primeira instituição desportiva em Moçambique a usar o selo "Made in Mozambique". Com delegações em Inhambane, Gaza, Matola, Manica, Quelimane e Nacala, este clube promove desde 2006 a Gala Personalidades do Ano cujo objectivo é distinguir instituições privadas, estatais e individuais que se destacaram ao longo do ano no serviço às comunidades, em várias vertentes.

O Millennium bim apoiou a realização da 7ª Gala "Personalidades do Ano" que teve lugar em Dondo.

Capitulo 5
ENVOLVIMENTO NA SOCIEDADE

Capítulo 5 – ENVOLVIMENTO NA SOCIEDADE

5.1. AMBIENTE

O Millennium bim tem consciência do impacto que a comunidade empresarial deve ter na manutenção de um meio ambiente saudável. Por esta razão , o Banco e os seus Colaboradores desenvolvem esforços para diminuir o impacto das suas actividades sobre os recursos naturais. Exemplo disso tem sido o empenho em reduzir a emissão de talões de depósitos e outros documentos impressos nos balcões, substituindo-os por documentação digitalizada, assim como a utilização do portal interno que disponibiliza documentos e impressos para os Colaboradores. Também a colocação de mecanismos de controlo da iluminação e dos aparelhos de climatização permitiu racionalizar o consumo excessivo de energia.

O Millennium bim continua o seu compromisso com o Projecto Green IT, cujo objectivo é a concretização de um projecto de educação cívica e ambiental, que pretende materializar, nas suas diversas vertentes o contributo do Sistema de Informática e Tecnologia (IT) para o exercício sustentável das actividades empresariais.

Este projecto contempla um conjunto de iniciativas nas áreas de redução de consumos de impressão, energia e dióxido de carbono (CO2), que incluem também diversas acções de comunicação a serem divulgadas periodicamente, numa altura em que um dos maiores desafios que o planeta enfrenta a longo prazo se prende com as constantes alterações climáticas devidas ao excesso de CO2 na atmosfera.

Para o Millennium bim, que acredita que o esforço colectivo ajuda a melhorar o ambiente em que vivemos, estas iniciativas são um esforço colectivo pela luta e preservação do planeta e dos seus recursos.

O desenvolvimento dita que maiores desafios se avizinham. O Millennium bim comprometido com o Projecto Green IT vai abraçar esses desafios como um compromisso de forma a continuar a cumprir, e fazer cumprir.

5.2. MILLENNIUM BIM SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

O Millennium bim, fiel a todos os seus princípios e valores continua a ser um Banco de todos e para todos, um Banco que pensa no bem-estar social e que aposta no sucesso individual dos moçambicanos, unindo o país e desenvolvendo projectos que orgulhem e dignifiquem todos que nele se revejam. O Millennium bim continua a investir na Educação, como principal base de construção e solidificação do futuro, e no Desporto, através de iniciativas e projectos que ensinem os principais fundamentos da vida em sociedade, como a disciplina, o respeito, o trabalho em conjunto e a vontade de vencer.

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

Pelo seu empenho e dedicação, o Millennium bim continua a publicar o seu Relatório de Sustentabilidade. Contudo, e no intuito de contribuir para um planeta menos poluído, deixou de o imprimir, passando a disponibiliza-lo apenas de forma electrónica. O relatório de Sustentabilidade engloba todas as suas acções desenvolvidas no âmbito do seu programa de Responsabilidade Social "Mais Moçambique pra Mim". Ser Socialmente Responsável é, para os Colaboradores do Millennium bim o resultado de um esforço de todos e de cada um de nós.

Capitulo 6
PERSPECTIVAS PARA 2013

Capítulo 6 – PERSPECTIVAS PARA 2013

O Millennium bim destacou-se novamente a nível do seu negócio, tendo atingido perto de um Milhão e duzentos mil de Clientes, ultrapassando 150 balcões, o que confirma o permanente esforço e empenho para elevar a qualidade da sua oferta, sendo mais uma vez reconhecido pelos moçambicanos e por várias entidades estrangeiras, de renome, como o Banco do Ano.

Em 2013 o Banco celebra 10 anos de adesão ao Pacto Global das Nações Unidas cujo lema principal é contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável tendo em conta a partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades pelas populações mais pobres e vulneráveis.

Nesse sentido são objectivos do Banco para 2013:

- aumentar a rede de balcões abrangendo zonas ainda não bancarizadas, de forma a melhor contribuir para a inclusão financeira em todo o território nacional;
- diversificar e especializar a sua oferta, como forma de responder mais e melhor às exigências do mercado;
- investir na formação dos seus Colaboradores e na melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- solidificar e ampliar as acções desenvolvidas pelo programa de Responsabilidade Social – Mais Moçambique pra Mim, criando novas iniciativas para benefício dos Moçambicanos;
- reforçar o seu posicionamento de liderança, mantendo o posicionamento de Banco preferencial dos moçambicanos e dos investidores internacionais.

A existência do Mais Moçambique pra Mim, é a prova de que o Millennium Bim quer ter uma responsabilidade social planeada, coerente e concretizante, assumindo, deste modo uma postura de compromisso social e não simplesmente uma acção de filantropia. Por isso, em 2013 vamos continuar o nosso projecto nesta área de modo a trabalhar para a Comunidade e com a Comunidade. O Banco almeja para 2013, mais um ano de conquistas, sucessos, crescimento e afirmação no mercado, marcado por muito trabalho, profissionalismo e excelência.

Agradecimentos

O Millennium bim agradece a todos os seus parceiros, pelas inúmeras contribuições nas acções do programa de Responsabilidade Social do Millennium bim " Mais Moçambique pra Mim". O Banco sempre apostou no desenvolvimento de parcerias estratégicas, na crença de que estas fortificam e ampliam a qualidade e visibilidade, tanto dos parceiros como do programa "Mais Moçambique pra Mim".

Como forma de reconhecimento e valorização do trabalho desenvolvido não podemos deixar de agradecer a todos os nossos parceiros a seguir destacados, e outros demais singulares que é impossível nomear mas que pelo empenho serão sempre parte de um contributo colectivo para uma sociedade mais sustentável, nomeadamente:

- Município da Cidade de Maputo;
- Município da Cidade da Matola;
- Ministério da Educação;
- Ministério do Interior;
- Direcção Distrital de Educação de Namaacha;
- Direcção da Ordem e Segurança Pública - Departamento de Transito do Comando Geral da Polícia;
- Polícia da República de Moçambique – PRM;
- Clube Ferroviário de Maputo;
- Clube Ferroviário da Beira;
- Clube Sporting de Quelimane;
- Clube Chingale de Tete;
- Friends in Global Heath – Thomas Bonnet;
- AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem;
- Associação de Atletismo da Cidade de Maputo;
- Associação Criança Sã;
- Associação de Desportos da Pessoa Portadora de Deficiência da Cidade de Maputo - ADPPD;
- ADPP
- Orfanato Missão de São Roque – Matutuine;
- Orfanato das Irmãs Franciscanas – Mumemo
- Aldeia Esperança - Nampula
- Aldeia da Paz – Quelimane
- Centro do Menino Jesus da Manhiça
- Centro de Reabilitação Psicossocial das Mahotas – Maputo
- Casa do Gaiato
- Comunidade de Santo Egídio- Moçambique;
- Núcleo de Arte;
- Escola Primária de Bagamoyo – Maputo
- Escola Primária 1 de Junho de Mutua – Dondo
- Escola Primária Completa Tica
- Escolinha do André – Chongoene – Gaza
- Escola Secundária de Malhazine;
- Escola Secundária Nossa Senhora do Amparo
- Top Produções;
- Sumol;
- Companhia Industrial da Matola;
- Empresa XPTO – Construções Lda;
- Águas de Namaacha;
- Hospital Provincial de Xai- Xai - Pediatria;
- Hospital Provincial de Tete;

- Universidade Católica Portuguesa;
- Escola Secundária de Mamparra – Nampula
- Escola Secundária 7 de Abril – Chimoio
- Escola Secundária Patrice Lumumba - Qlm
- Escola Completa Eduardo Mondlane na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária de Xai- Xai na Cidade de Xai-Xai;
- Escola Secundária Estrela Vermelha na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Josina Machel na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária da Polana na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Francisco Manyanga na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Noroeste-1 na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária de Lhanguene na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Emílio Guebuza na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Joaquim Chissano na Cidade da Matola;
- Escola Secundária São Gabriel na Cidade da Matola;
- Escola Secundária da Matola na Cidade da Matola;
- Escola Secundária Ana Mogas na Cidade da Matola;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Quisse Mavota na Cidade de Maputo;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela na Cidade de Maputo;
- Escola Primária Filipe Samuel Magaia na Cidade de Maputo;
- Escola Primária e Secundária SOS Herman Germneir na Cidade de Maputo;
- Escola Primária 3 de Fevereiro na Cidade de Maputo;
- Escola Primária 30 de Janeiro na Cidade de Maputo;
- Escola Primária Lingamo na Cidade da Matola;
- Escola Primária da Imaculada na Cidade de Maputo;
- Escola Primária 7 de Setembro na Cidade de Maputo;
- Escola Primária da Malhangalene na Cidade de Maputo;
- Escola Primária e Completa Dom Bosco na Cidade da Matola;
- Escola Primária de Lhanguene Piloto na Cidade de Maputo;
- Escola Primária 1 de Junho na Cidade de Maputo;
- Escola Primária Unidade-29 na Cidade de Maputo;
- Escola Primária Costa do Sol na Cidade de Maputo;
- Escola Primária Amical Cabral na Cidade de Maputo;
- Escola Primária e Completa 16 de Junho na Cidade de Maputo;
- Escola Primária a Luta Continua na Cidade de Maputo;
- Escola Primária do Alto- Maé, Cidade de Maputo;
- Escola Primária 24 de Julho na Cidade de Maputo;
- Escola Primária de Nhanguco no distrito de Gorongosa;
- Escola Primária de Minkadjuine na Cidade de Maputo;
- Escolinha do Quiduxo na Cidade de Maputo;
- Centro de Acolhimento Mumemo – Maracuene na Província de Maputo;
- Cinfortécnica Maputo - Associação de Jovens Técnicos Portadores de Deficiência de Moçambique;

Dê-nos a sua opinião

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

Relatório de Sustentabilidade 2012
BIM - Banco Internacional de Moçambique, S.A.

www.millenniumbim.co.mz

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

Capital Social:
MZN 4.500.000.000

Matriculado o Banco na Conservatória
do registo de Entidades Legais
em Maputo, sob o número 6614

Impresso em Julho de 2013

Millennium bim
MECENAS EXCLUSIVO

NÚCLEO DE ARTE

Millennium
bim