



www.millenniumbcp.pt

O Millennium bcp é um Banco multidoméstico com identidade supra-nacional, decidido a criar valor em mercados distintos. A Marca pretende o reconhecimento internacional pela excelência e inovação na distribuição de produtos e serviços financeiros, desenvolvendo uma estratégia que visa maximizar o valor na perspectiva dos accionistas, preservando elevados níveis de satisfação e de relacionamento com os Clientes e procurando melhorar sustentadamente a rentabilidade e a solidez patrimonial.

**Produtos e Valores da Marca**

O Millennium bcp é um Banco que gosta de se ver integrado na vida dos Clientes, apostado em aperfeiçoar permanentemente a intervenção na Sociedade e no mercado, motivado pelos resultados que os Clientes podem produzir com o seu trabalho profissional. Tem Alegria em ser útil, em resolver problemas e celebra a felicidade dos seus Clientes. Está atento à mudança social e tecnológica, procurando antecipar o amanhã e apostando na criatividade como garantia de actualização permanente. Acredita que a confiança é um valor intrínseco de actividade financeira e que para ter um lugar no mercado é preciso conquistar um lugar na Sociedade. A razão última do seu trabalho é o bem da comunidade. O Millennium bcp é um Banco que actua com responsabilidade

social na relação com Colaboradores, Clientes, Accionistas e outros "Stakeholders". O seu interesse económico realiza-se no respeito pela ética, pelas leis e por um sentido de equilíbrio nos contratos. Os preços reflectem custos reais e remuneração justa dos capitais utilizados. O Retail é a área de negócios mais expressiva na actividade do Millennium bcp, quer em volume de negócios, quer em contribuição líquida para o resultado. No segmento de Retail Geral (mass market), o Banco procura satisfazer as necessidades e expectativas de Clientes que privilegiam uma proposta de valor alicerçada na inovação e rapidez. No segmento "Prestige", o Banco dirige-se a Clientes cuja especificidade de interesses, dimensão do património financeiro ou nível de rendimento justifica uma proposta de valor

baseada na personalização de atendimento com Gestor de Cliente dedicado. No segmento Negócios ("Small Business"), o Millennium bcp apresenta uma proposta de distinção pró-activa dos melhores Clientes, com atribuição do galardão anual Cliente Aplauso, o qual constitui factor de preferência em crédito, preços e garantias. O relacionamento é assegurado por Gestores de Negócios especificamente formados e certificados, cuja actuação visa atender as exigências de um Cliente profissional e empreendedor. No que diz respeito ao Private banking, o Banco oferece a solidez, a confiança e a transparência que só um grande grupo financeiro como o Millennium bcp pode dar. O Banco garante aconselhamento especializado e atendimento profissional que são factores de reconhecimento na sua actuação e é pioneiro na distribuição de produtos de terceiros, assegurando a total isenção e independência no aconselhamento e gestão do património. A chave do serviço prestado é a relação personalizada com o Cliente, tendo como objectivo essencial a valorização global do seu património. A área de Corporate do Banco visa servir empresas e entidades institucionais oferecendo uma gama completa de produtos e serviços de valor acrescentado. A área de Empresas é especializada na resposta às necessidades financeiras de empresas mediante um acompanhamento personalizado e actuando de forma pró-activa, cria instrumentos que permitem otimizar as decisões de gestão, sempre com o objectivo de maximizar o valor criado e o nível de satisfação dos Clientes. No que concerne à Banca de investimento, o Millennium bcp desenvolve actividade nos mercados rendimento fixo, nos mercados accionistas, nos produtos de tesouraria, na assessoria financeira ("corporate finance") e nos

financiamentos especializados – "structured finance" e de "project finance".

**Inovação e Comunicação**

O valor de "franchise" da marca Millennium, que hoje serve de símbolo a oito Bancos em diferentes geografias, está ancorado num modelo muito reflectido e testado, de propor aos Clientes uma Oferta Comercial que produz utilidade e satisfaz emocionalmente. Partindo de um propósito de permanente simplificação do produto e estruturando o processo bancário que suporta a relação de modo a tirar o máximo partido das novas tecnologias, o Banco chegou a uma fórmula de Marketing a que chama Modelo de Retailho Millennium ("Millennium Retail Model").

A metodologia de segmentação, o adequado posicionamento da Marca, a dimensão e distribuição da rede de sucursais e um comportamento comercial pró-activo e centrado na utilidade ao Cliente, constituem as traves mestras da estratégia comercial e explicam o crescimento em número de Clientes e rentabilidade. As plataformas digitais e automáticas de relacionamento com os Clientes são um instrumento decisivo da competitividade e da qualidade de serviço. Devidamente articuladas e correctamente geridas, as diversas plataformas de relação com Clientes – sucursais, internet e ATM – garantem uma disponibilidade permanente em todas as geografias e para a generalidade dos serviços mais frequentemente necessários aos Clientes.

**Factos que desconhece**

O Millennium bcp está presente em 4 continentes, emprega 21.000 pessoas, tem mais de 1800 sucursais e serve um total de 4,6 milhões de Clientes.

As operações internacionais representam cerca de 50% da rede de distribuição e dos Colaboradores do Banco.

O Millennium bcp tem, no edifício da Rua Augusta, um Núcleo Arqueológico onde se podem conhecer grande parte dos 2.500 anos de história de Lisboa.



**Vantagens Competitivas e Desenvolvimentos Futuros**

O Millennium bcp possui um modelo de negócio testado e uma fórmula de marketing eficaz, comprovada nas diversas operações, e tem um conjunto de pessoas competentes e fortemente motivadas em volta de objectivos comuns. O Banco pretende tirar partido das vantagens competitivas que constrói, tendo como suporte o "know-how" e a experiência na distribuição a retalho de produtos e serviços financeiros. Polónia, Grécia, Roménia e Turquia constituem

fortes apostas enquanto operações autónomas e completas de serviços financeiros, no quadro da Europa. Em Moçambique e Angola desenvolvem-se importantes operações bancárias, fortemente integradas nas respectivas economias e adaptadas ao quadro social local. Nos Estados Unidos prossegue a dinamização de uma operação vocacionada para os portugueses residentes e luso-descendentes, com disponibilidade para comunidades de países onde a Marca Millennium esteja presente.

**Mercado**

O Millennium bcp é o maior grupo financeiro privado português, com mais de 3,5 milhões de Clientes e uma quota de mercado de cerca de 20%. Sempre se posicionou como um Banco inovador nos produtos, nos processos e no atendimento personalizado, marcando em diversos períodos o ritmo de desenvolvimento do sector bancário em Portugal.

**2003**  
Lançamento da nova marca Millennium.

**2004**  
Início do programa de Refundação do Banco.

**2006**  
Uniformização da marca no plano internacional.

**2007**  
Alinhamento Internacional das práticas de marketing e de comunicação. Lançamento de operações de retalho em Angola e Roménia.