

# Seminário do Mestrado em Análise e Engenharia de Big Data UNL - Faculdade de Ciências e Tecnologia

14 março 2018

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



[jpm@millenniumbcp.pt](mailto:jpm@millenniumbcp.pt)  
[tiago.mateus@millenniumbcp.pt](mailto:tiago.mateus@millenniumbcp.pt)  
[artur.telo@millenniumbcp.pt](mailto:artur.telo@millenniumbcp.pt)  
[ana.diaspereira@millenniumbcp.pt](mailto:ana.diaspereira@millenniumbcp.pt)



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL



# Destaques: crescimento do negócio, com relevo em Clientes e qualidade de serviço

## Grupo



Clientes

5,4 milhões Clientes ativos  
(>300 mil vs 2016)



Clientes digitais

2,5 milhões Clientes digitais ativos  
(+16,0% vs 2016)

## Portugal



Clientes

2,4 milhões Clientes ativos  
(cerca de +100 mil vs 2016)



Captação de Clientes

Particulares: >220 mil Clientes  
Empresas: >16 mil Clientes



Clientes digitais

Particulares: 790 mil ativos  
(+15,1%)  
Empresas: 99,4 mil ativos  
(+10,8%)

## Reconhecimento externo

4T17



Banco Escolha dos Consumidores  
Prémio Escolha dos Consumidores | Portugal



Melhor Banco em Moçambique  
The Banker e Global Finance | Moçambique



#1 em banca tradicional e banca mobile  
Newsweek Friendly Bank | Polónia



Plataforma tecnológica inovadora de *wealth management*  
Prémio Editor's Choice Private Banker International | Suíça

2017



Melhor site/ App de serviços financeiros  
ACEPI Navegantes | Portugal



Melhor experiência de sucursal  
Best Customer Experience Awards | Portugal



Best Consumer Digital Bank  
Global Finance | Portugal e Polónia



Melhor estratégia digital  
ACEPI Navegantes | Activobank Portugal



Banco mais próximo, mais inovador e com produtos mais adequados  
Data E | Portugal



Melhor banco comercial  
World Finance | Activobank Portugal



Escolha dos consumidores  
Superbrands | Portugal e Moçambique



Categoria Banca  
Marketeer | Portugal



Modelo para transformação de sucursal  
Celent Model Bank Award | Portugal



Melhor Banco  
Euromoney | Moçambique



Melhor Banco Private em Portugal  
The Banker | Portugal



Melhor Banco de Trade Finance  
Global Finance | Moçambique

# Construção do maior banco em Portugal e um banco relevante na Europa e em mercados de afinidade

Desde a fundação...

**1985-1995**

Fundação e crescimento orgânico para alcançar posição relevante



**1995-2000**

Consolidação para atingir dimensão crítica

Atlântico



**2000-2005**

Liderança em Portugal, preparando as bases para a expansão na Polónia e na Grécia

Parceria com Ageas para o mercado segurador



Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGURADOR

**2005-2011**

Consolidação da expansão internacional com uma marca única



**2012-2017**

Enfoque em Portugal e em mercados de afinidade

Banco de referência em Portugal

Portugal -  
Polónia -  
Moçambique -  
Angola (em parceria com o BPA)

**2017- ...**

Banco líder em Portugal e posição relevante na Polónia, Moçambique e Angola

Transformação do modelo de negócios de acordo com o novo comportamento dos Clientes

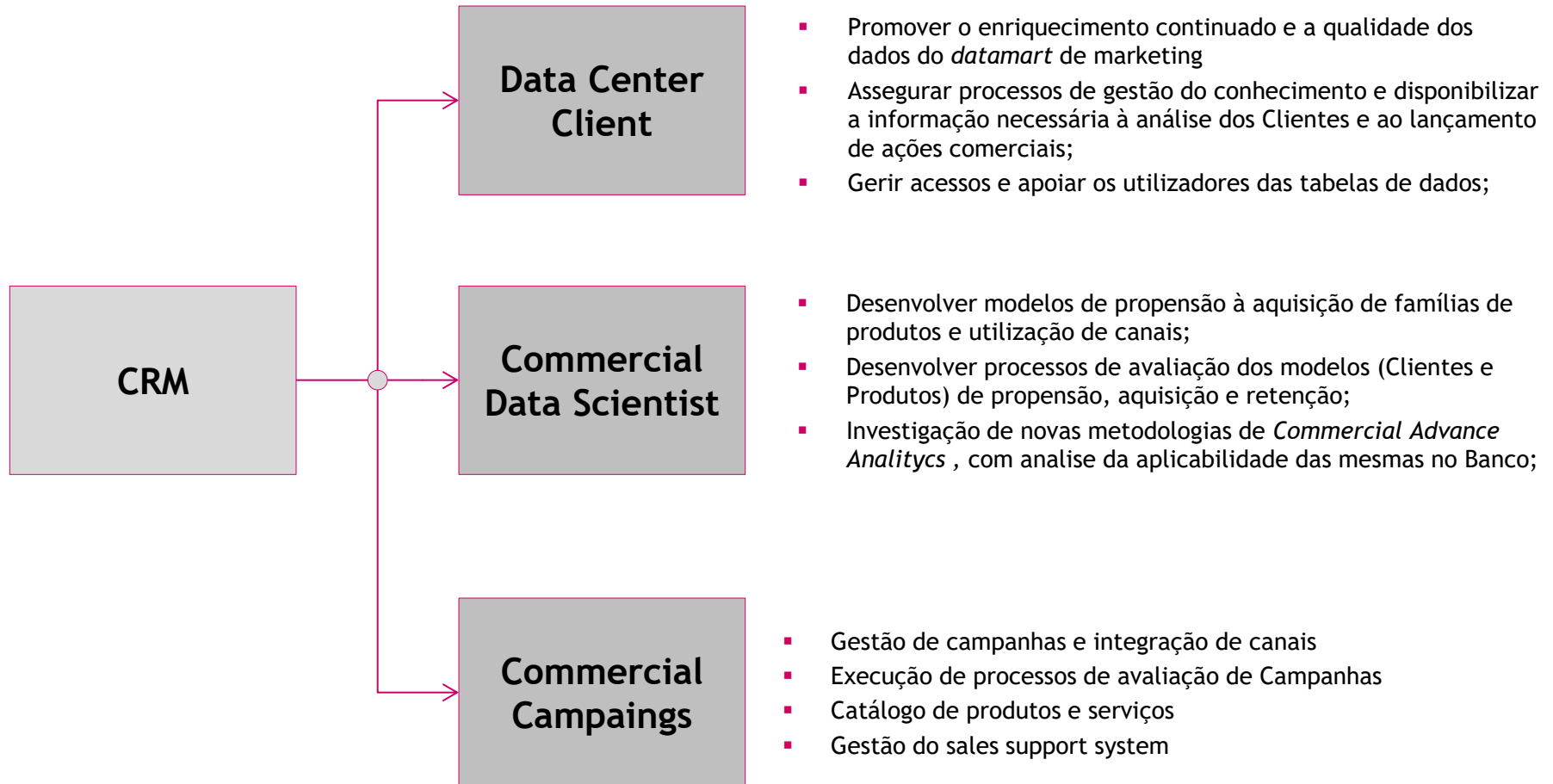


... à liderança em Portugal e à presença internacional através do crescimento em mercados de retalho de afinidade

# Apresentação Institucional



## Como nos organizamos?



# CRM | Conhecer bem Cliente, servindo-o bem, no melhor momento e crescer em produto bancário!

## Cliente



Joana 44 anos  
Casada  
Professora  
On Digital Path



Ziad 29 anos  
Solteiro  
Engenheiro  
Digital Lover



João 23 anos  
Solteiro  
Estudante  
Digital Lover

## Necessidade

Trocar de casa

Compra de carro  
novo

Poupar para  
viagem

## Comportamento

Risco Moderado

Risco Baixo

Risco Baixo

## Produto

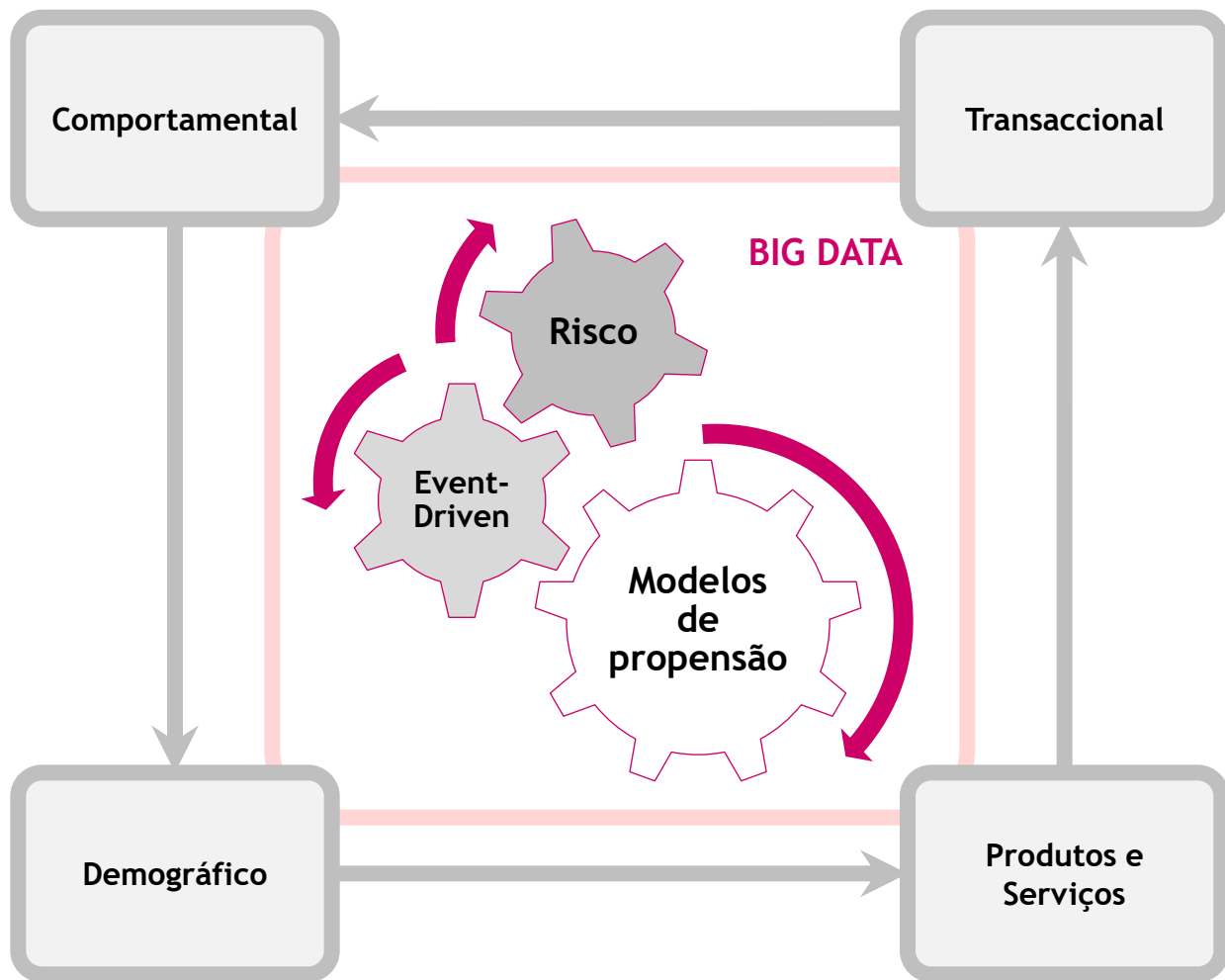
Crédito  
habitação

Crédito Pessoal

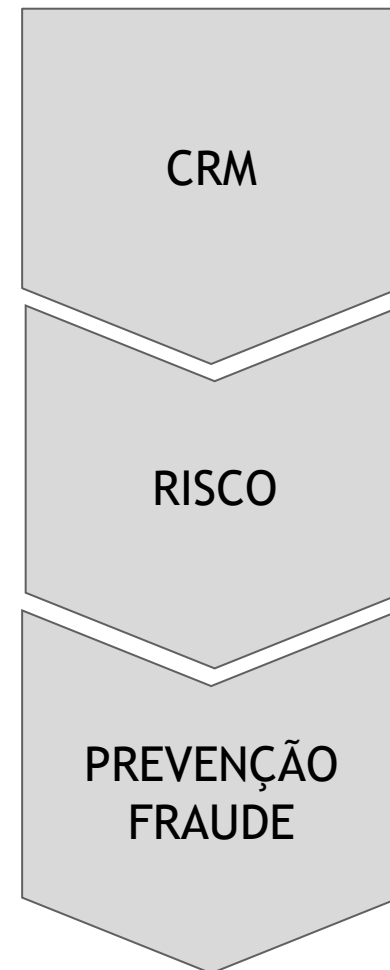
Conta poupança

# CRM | Ecosystem of Client Knowledge

## Arquitetura do ecossistema de Cliente

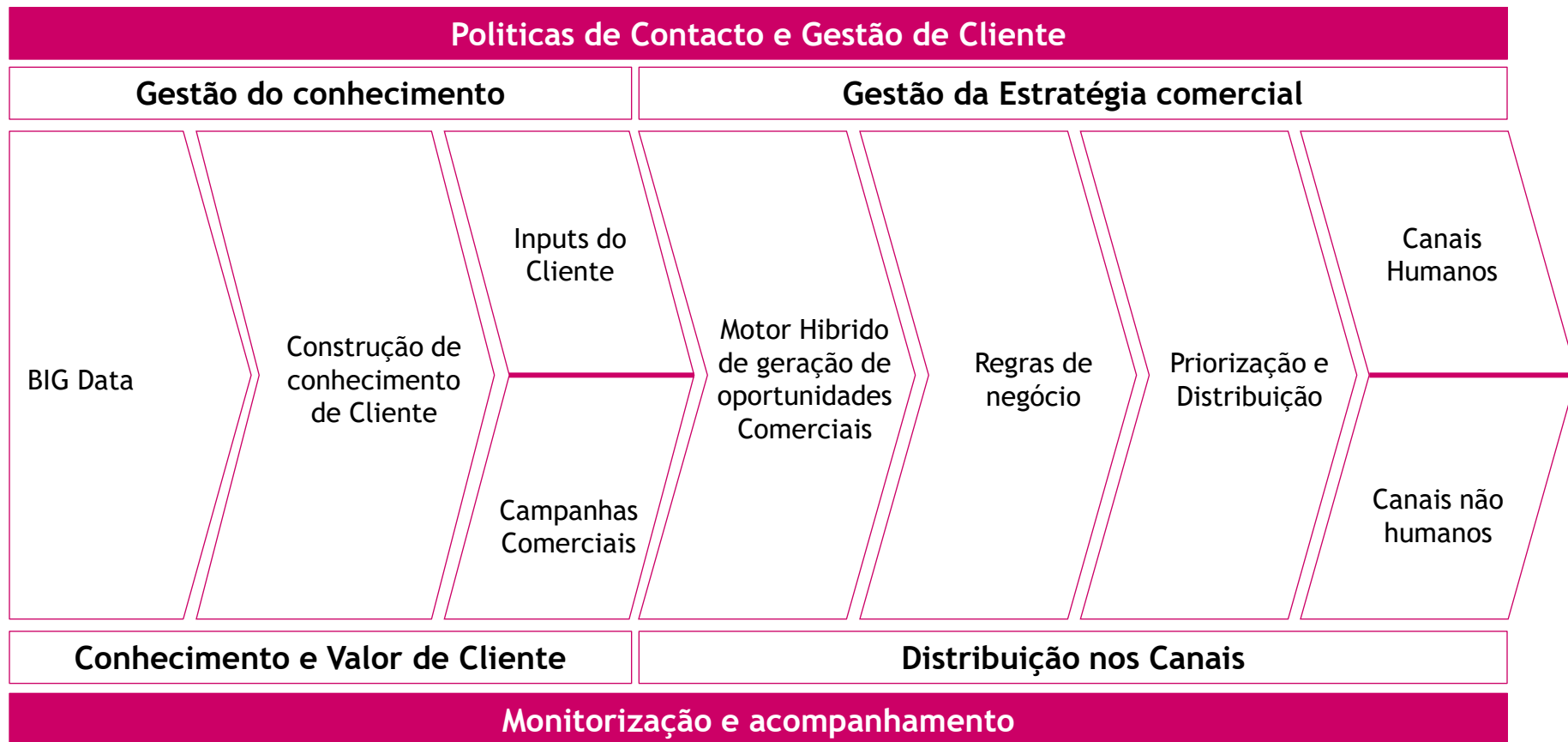


## Consumidores





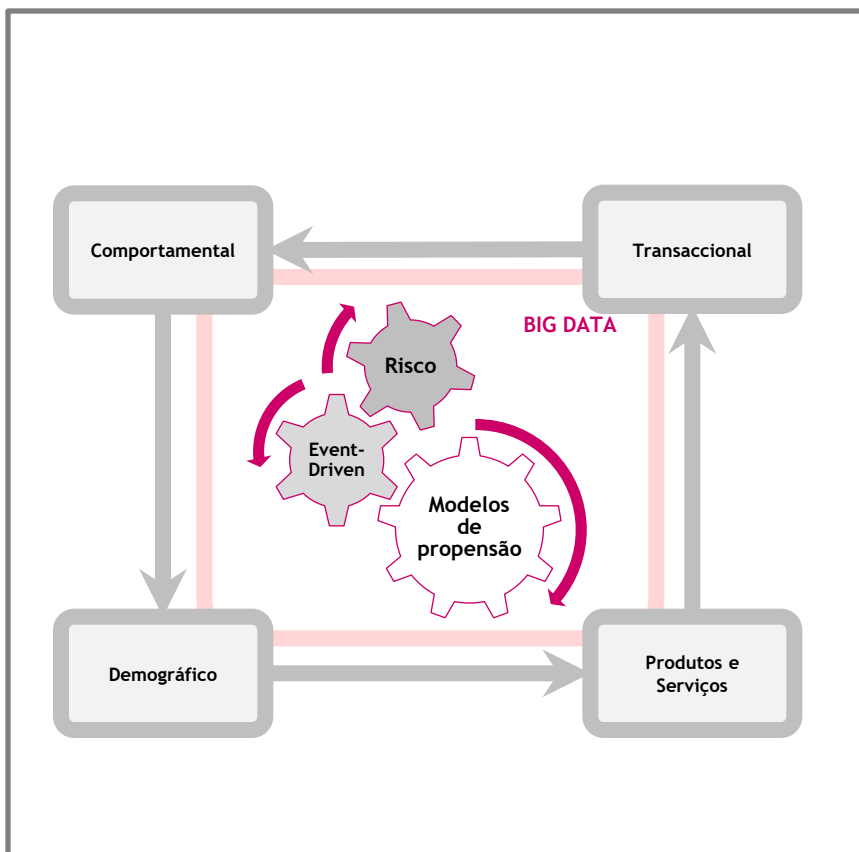
# CRM | Mecanismo de gestão de campanhas comerciais



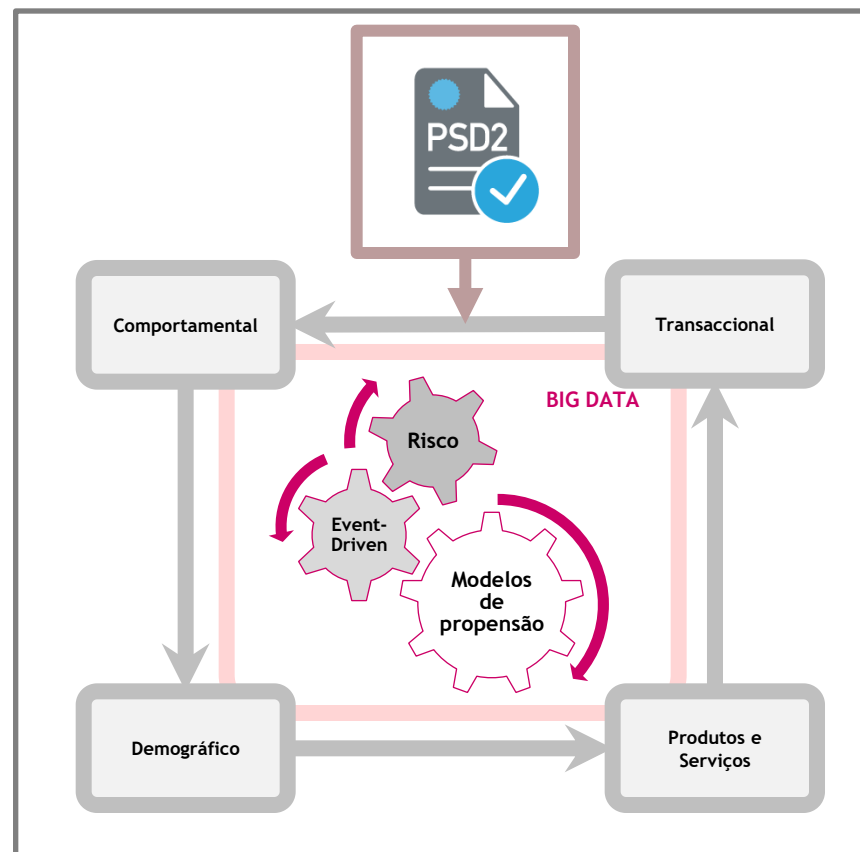


**Pergunta** : Como alavancar o “Open Banking” Europeu todo o conhecimento de Cliente que o Millennium bcp terá acesso e integra-lo no Ecosystema de CRM?

## Antes da implementação da PSD2



## Depois da implementação da PSD2



## ... perguntas e respostas



[www.candidaturasmillennium.pt](http://www.candidaturasmillennium.pt)

**CANDIDATURAS  
MILLENNIUM**

APRESENTE AQUI A SUA CANDIDATURA

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.



**Millennium**  
bcp

# Millennium

bcp

MILLENNIUM. AQUI CONSIGO.

M



ÁGIL



MODERNO



PRÓXIMO



SIMPLES



SUSTENTÁVEL

