



# **SÍNTESIS DE INDICADORES**

## Principais Indicadores

### SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS

	Unid.	2023	2022	2021	2020	2019	2018	Var. % 23/22
<b>CLIENTES</b>								
Número total de Clientes	Milhares	7 450	7 203	6 812	6 667	6 617	5 827	3.4%
Número de Clientes Ativos <sup>(1)</sup>	Milhares	6 701	6 478	6 143	5 705	5 598		3.4%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	882	422	91	188	301	327	109.0%
Reclamações registadas <sup>(2)</sup>	Número	223 172	201 828	172 753	172 674	136 562	108 244	10.6%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	93,9%	92,2%	93,4%	93,0%	92,2%	99,3%	1,7 p.p.
<b>ACESSIBILIDADES</b>								
Sucursais	Número	1 206	1 239	1 288	1 380	1 536	1 101	-2.7%
Atividade em Portugal		399	407	434	478	505	546	-2.0%
Atividade Internacional		807	832	854	902	1 031	555	-3.0%
Sucursais abertas ao Sábado		153	160	162	167	143	122	-4.4%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		793	826	875	937	875	866	-4.0%
Internet	Nº de utilizadores	2 435 902	2 762 685	2 653 754	2 453 555	2 214 885	1 980 905	-11.8%
Call Center	Nº de utilizadores	659 605	479 265	622 735	491 969	431 169	429 982	37.6%
Mobile banking	Nº de utilizadores	4 678 735	4 293 837	3 700 969	3 214 664	2 601 401	2 106 289	9.0%
ATM	Número	2 849	2 943	2 959	3 022	2 988	2 952	-3.2%
<b>COLABORADORES</b>								
Colaboradores Portugal	Número	6 242	6 252	6 289	7 013	7 204	7 095	-0.2%
Colaboradores Internacional	Número	9 446	9 495	9 731	10 322	11 377	8 972	-0.5%
Total	Número	15 688	15 747	16 020	17 335	18 581	16 067	-0.4%
<b>INDICADORES LABORAIS <sup>(3)</sup></b>								
Distribuição por categoria profissional								
	Número							
Comissão Executiva		24	23	28	28	28	28	4.3%
Alta Direção		159	167	165	163	221	178	-4.8%
Direção		1 648	1 468	1 735	1 874	2 157	1 728	12.3%
Comerciais		8 842	9 147	9 048	9 949	10 664	9 446	-3.3%
Técnicos		4 313	4 140	4 067	4 067	4 388	3 682	4.2%
Outros		702	798	973	1 250	1 116	1 027	-12.0%
Distribuição por faixa etária								
	Número							
<30		2 585	2 562	2 565	2 841	3 350	2 393	0.9%
[30-50[		8 320	8 647	7 919	9 872	10 648	9 318	-3.8%
>=50		4 783	4 534	5 532	4 618	4 583	4 350	5.5%
Média de idades	Anos	42	42	42	41	41	41	0.0%
Distribuição por vínculo contratual								
	Número							
Contrato permanente		14 649	14 450	14 956	15 969	16 840	14 685	1.4%
Contrato a termo		1 039	1 293	1 060	1 362	1 681	1 376	-19.6%
Estagiários		449	148	193	275	453	339	203.4%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	201	197	213	230	254	215	2.0%
Colaboradores portadores de deficiência		235	221	201	205	180	163	6.3%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	9,7%	12,8%	9,7%	6,4%	12,5%	12,3%	-3.1 p.p.
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	15,3%	14,7%	16,3%	20,7%	16,3%	16,6%	0.6 p.p.
Taxa de saídas	Porcentagem	10,2%	13,7%	17,5%	13,8%	11,9%	11,0%	-3.4 p.p.
Livres associação <sup>(4)</sup>								
	Porcentagem							
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,7%	99,6%	99,8%	99,7%	99,7%	0.0 p.p.
Colaboradores sindicalizados		74,1%	74,0%	75,0%	77,0%	76,9%	78,6%	0.1 p.p.
Higiene e segurança no trabalho (HST)								
	Número							
Visitas de HST		203	182	331	186	184	159	11.5%
Índice de Acidentes de Trabalho <sup>(5)</sup>	Índice	1,95	1,85	1,99	2,19	2,42	1,99	5.4%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	4,6%	5,1%	5,4%	6,5%	4,8%	4,3%	0.6 p.p.
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,2	1,2	1,3	1,3	1,3	8.3%
<b>AMBIENTE <sup>(6)</sup></b>								
	tCO <sub>2</sub> eq							
Emissão de gases com efeito de estufa <sup>(7)</sup>		11 813	12 710	38 477	49 318	50 714	50 588	-20.4%
Consumo de energia elétrica <sup>(7)</sup>	MWh	47 760	46 464	45 884	59 214	62 527	59 664	-10.4%
Produção de resíduos <sup>(7)</sup>	t	1 117	1 216	1 285	830	617	677	-9.8%
Consumo de água <sup>(7)</sup>	m <sup>3</sup>	201 017	176 288	163 747	208 817	276 460	281 666	-1.8%
<b>FORNECEDORES</b>								
	Rácio							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado		1	1	1	1	1	1	0.0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	90,3%	90,5%	92,3%	92,2%	91,4%	92,2%	-0.2 p.p.
<b>DONATIVOS</b>								
	Milhões de euros							
		2,4	2,3	2,7	2,0	2,1	2,0	4.3%

(1) Clientes Ativos: Primeiros titulares com, pelo menos, 1 produto com saldo > 50 cêntimos, em valor absoluto e com transações em cartões nos últimos 90 dias, ou com património financeiro ≥ 100 euros.

(2) Inclui efeito de alteração estrutural no processo de tratamento de reclamações no Bank Millennium Polónia, visando a melhoria da experiência do Cliente e a otimização do tratamento imediato.

(3) Informação do número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique e Polónia.

(4) Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de Trabalho - Portugal e Moçambique, Sindicato - Portugal e Moçambique.

(5) Número de Acidentes por milhão de horas trabalhadas. Em 2020 a metodologia de cálculo foi alterada de acordo com o GRI (Global Reporting Initiative), tendo-se efetuado o ajuste retroativo da série.

(6) Dados passaram a incluir Moçambique em 2023.

(7) Por forma a assegurar a devida comparabilidade entre indicadores, para efeitos de cálculo de variação 2023/2022, foi mantido o âmbito de reporte 2022, isto é, não foram incluídas as operações de Moçambique.