

Síntese de Indicadores

	Unid.	2017	2016	2015	2014	2013	Var. % 17/16
CLIENTES							
Número de Clientes	Milhares	5.429	5.482	5.557	5.282	5.162	-1,0%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	353	389	661	897	1.148	-9,2%
Reclamações registadas	Número	76.918	72.498	79.108	71.348	81.719	6,1%
Reclamações resolvidas	Percentagem	97,7%	93,2%	97,2%	95,1%	98,5%	4,8%
ACESSIBILIDADES							
Sucursais	Número	1.120	1.163	1.342	1.373	1.518	-3,7%
Atividade em Portugal		578	618	671	695	774	-6,5%
Atividade Internacional		542	545	671	678	744	-0,6%
Sucursais abertas ao Sábado		118	112	144	140	131	5,4%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		802	828	978	981	1.137	-3,1%
Internet	Nº de utilizadores	1.665.987	1.700.114	1.541.811	1.377.480	1.352.188	-2,0%
Call Center	Nº de utilizadores	353.003	261.620	273.610	301.338	230.046	34,9%
Mobile banking	Nº de utilizadores	1.520.378	1.268.804	929.401	506.976	339.095	19,8%
ATM	Número	2.950	2.965	3.115	3.112	3.341	-0,5%
COLABORADORES							
COLABORADORES PORTUGAL	Número	7.189	7.333	7.459	7.795	8.584	-2,0%
COLABORADORES INTERNACIONAL ⁽²⁾	Número	8.538	8.474	9.724	9.845	10.076	0,8%
INDICADORES LABORAIS ⁽³⁾							
Distribuição por categoria profissional	Número						
Comissão Executiva		23	21	23	22	21	9,5%
Alta Direção		150	146	171	161	165	2,7%
Direção		1.642	1.669	1.702	1.768	1.874	-1,6%
Comerciais		9.424	9.453	10.406	10.648	11.013	-0,3%
Técnicos		3.531	3.459	3.609	3.641	3.921	2,1%
Outros		1.061	1.167	1.330	1.452	1.711	-9,1%
Distribuição por faixa etária	Número						
<30		2.235	2.225	3.029	3.387	3.710	0,4%
[30-50[9.498	9.820	10.673	10.925	11.510	-3,3%
>=50		4.103	3.875	3.550	3.391	3.500	5,9%
Média de idades	Anos	41	41	38	37	36	0,0%
Distribuição por vínculo contratual	Número						
Contrato permanente		14.668	14.876	15.904	16.329	17.504	-1,4%
Contrato a termo		1.168	1.044	1.035	1.073	894	11,9%
Estagiários		298	0	313	301	329	
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	187	202	153	155	169	-7,4%
Taxa de recrutamento	Percentagem	9,7%	8,2%	7,3%	8,1%	6,6%	18,3%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	18,5%	18,0%	16,4%	16,4%	15,9%	2,8%
Taxa de saídas	Percentagem	10,3%	9,1%	10,0%	11,1%	9,1%	13,2%
Livre associação ⁽⁴⁾	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,6%	99,6%	99,5%	99,6%	99,7%	0,0%
Colaboradores sindicalizados		78,5%	78,9%	72,0%	73,2%	75,9%	-0,5%
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
Visitas de HST	Número	159	376	194	180	376	-57,7%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	1	0	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	4,3%	4,2%	4,0%	3,6%	3,8%	2,4%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,1	1,9	1,7	1,7	12,3%
AMBIENTE (5)							
Emissão de gases com efeito de estufa ⁽⁶⁾	tCO ₂ eq	55.683	59.864	58.439	65.470	72.691	-5,3%
Consumo de energia elétrica ⁽⁷⁾	MWh	63.131	68.055	76.513	88.789	114.402	-7,2%
Produção de resíduos ⁽⁸⁾	t	599	1.332	2.078	1.568	1.294	-55,1%
Consumo de água ⁽⁹⁾	m ³	253.837	239.279	358.228	554.307	361.968	6,1%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	86,5%	91,7%	92,8%	86,5%	92,6%	-5,7%
DONATIVOS	Milhões de euros	1,9	1,7	2,0	2,2	3,2	6,2%

(1) Dados de 2016 e 2017 não incluem Angola, cuja operação foi descontinuada em 2016.

(2) Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados *full time equivalent* (FTE).

(3) Informação do número de Colaboradores (e não FTE's) para: Portugal, Moçambique, Cayman, Suíça 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) Dados não incluem Angola (2013 a 2017).

(6) Dados não incluem Moçambique (2016 e 2017).

(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique em 2016 e 2017.

(8) Dados não incluem Suíça (2013) e Moçambique (2013).

(9) Dados não incluem Suíça (2013-2016), nem Moçambique (2016 e 2017).