

Principais indicadores⁽¹⁾

	Milhões de euros					
	2018	2017	2016	2015 (2)	2014	Var. % 18/17
BALANÇO						
Ativo total	75 923	71 939	71 265	74 885	76 361	5,5%
Crédito a clientes (líquido) (3)	48 123	47 633	48 018	51 022	52 729	1,0%
Recursos totais de clientes (3)(4)	74 023	70 344	65 522	67 754	66 150	5,2%
Recursos de clientes de balanço (3)	56 585	52 688	50 434	52 158	51 141	7,4%
Depósitos e outros recursos de clientes (3)	55 248	51 188	48 798	49 847	48 365	7,9%
Crédito a clientes (líquido) / Depósitos e outros recursos de clientes (5)	87%	93%	98%	102%	109%	
Capitais próprios atribuíveis aos Acionistas do Banco e Passivos subordinados	6 853	7 250	5 927	6 269	6 238	-5,5%
RESULTADOS						
Margem financeira	1 424	1 391	1 230	1 191	1 116	2,3%
Produto bancário	2 187	2 197	2 097	2 304	2 292	-0,5%
Custos operacionais	1 027	954	780	1 017	1 150	7,7%
Imparidades e Provisões	601	925	1 598	978	1 316	-35,0%
Impostos sobre lucros						
Correntes	106	102	113	91	101	3,4%
Diferidos	32	-72	-495	-54	-199	
Resultado líquido atribuível a Acionistas do Banco	301	186	24	235	-227	
RENDIBILIDADE E EFICIÊNCIA						
Rendibilidade dos capitais próprios médios (ROE)	5,2%	3,3%	0,6%	5,3%	-6,5%	
Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Capitais próprios médios (5)(6)	8,1%	4,8%	-4,5%	7,3%	-5,1%	
Rendibilidade do ativo médio (ROA)	0,6%	0,4%	0,2%	0,5%	-0,1%	
Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Ativo líquido médio (5)(6)	0,8%	0,4%	-0,3%	0,5%	-0,3%	
Taxa de margem financeira	2,2%	2,2%	1,9%	1,8%	1,6%	
Produto bancário / Ativo líquido médio (5)(6)	3,0%	3,0%	2,8%	3,0%	2,8%	
Rácio de eficiência (5)(6)(7)	45,6%	44,1%	46,1%	43,9%	51,7%	
Rácio de eficiência - atividade em Portugal (5)(6)(7)	46,6%	44,5%	47,1%	41,1%	53,7%	
Custos com o pessoal / Produto bancário (5)(6)(7)	25,9%	24,6%	25,9%	24,7%	28,6%	
QUALIDADE DO CRÉDITO						
Crédito vencido há mais de 90 dias / Crédito a clientes (3)	3,8%	5,8%	6,8%	7,3%	7,4%	
Imparidade do crédito / Crédito vencido há mais de 90 dias (3)	148,1%	113,2%	107,0%	86,2%	82,6%	
Stack de Non-performing exposures	5 547	7 658	9 374	10 933	11 906	
Non-performing exposures / Crédito a clientes	10,9%	15,0%	18,1%	20,1%	21,2%	
Custo do risco (líquido de recuperações) (8)	92 p.b.	122 p.b.	216 p.b.	150 p.b.	194 p.b.	
Crédito reestruturado (3)	3 507	4 184	5 046	5 393	6 753	
Crédito reestruturado / Crédito a clientes (3)	6,9%	8,2%	9,7%	9,9%	12,0%	
CAPITAL (9)						
Rácio common equity tier I phased-in (10)	12,1%	13,2%	12,4%	13,3%	11,7%	
Rácio common equity tier I fully-implemented (10)	12,0%	11,9%	9,7%	10,2%	7,8%	
Fundos próprios	5 688	5 932	5 257	6 207	5 827	
Ativos ponderados pelo risco	41 883	40 171	39 160	43 315	43 515	
AÇÃO BCP						
Capitalização bolsista (ações ordinárias)	3 469	4 111	843	2 887	3 561	
Resultado líquido por ação básico e diluído ajustados (euros)	0,020	0,014	0,019	0,232	-0,259	
Valores de mercado por ação (euros) (11)						
Máximo	0,3339	0,2720	0,6459	1,2388	1,8162	
Mínimo	0,2171	0,1383	0,1791	0,5374	0,8396	
Fecho	0,2295	0,2720	0,1845	0,6317	0,8487	

- (1) Alguns indicadores são apresentados segundo os critérios de gestão do Grupo, cujos conceitos se encontram descritos e detalhados no glossário e no capítulo dos indicadores alternativos de desempenho, sendo também apresentadas as respetivas reconciliações com os valores contabilísticos.
- (2) No âmbito do processo de fusão com o Banco Privado Atlântico, o Banco Millennium em Angola foi classificado contabilisticamente como operação em descontinuação no primeiro trimestre de 2016, produzindo efeitos na mesma rubrica nos exercícios de 2016 e de 2015, dado que a informação com referência a 31 de dezembro de 2015 foi reapresentada nas demonstrações financeiras consolidadas do Millennium bcp. Após a concretização da fusão, a participação detida no Banco Millennium Atlântico, entidade resultante da fusão, passou a ser registada como associada e os respetivos resultados a serem relevados pelo método da equivalência patrimonial.
- (3) Ajustado de operações classificadas contabilisticamente como descontinuadas ou em descontinuação: Millennium bcp Gestão de Activos (2014) e Banco Millennium Angola (2015 a 2014).
- (4) Em 30 de junho de 2018, os conceitos subjacentes ao apuramento dos recursos de clientes fora de balanço foram alterados no sentido de refletir o novo quadro legal e regulamentar imposto pela Diretiva dos mercados de instrumentos financeiros II (DMIF II), bem como alterações implementadas ao nível do perímetro considerado e dos critérios adotados, nomeadamente no que respeita à inclusão dos montantes detidos por clientes no âmbito da colocação de produtos de terceiros, que contribuem para o reconhecimento de comissões ("ativos distribuídos"). A informação com referência a 31 de dezembro de 2017, 31 de dezembro de 2016, 31 de dezembro de 2015 e 31 de dezembro de 2014 está apresentada considerando o novo critério.
- (5) De acordo com a Instrução do Banco de Portugal n.º 16/2004, na versão vigente em 31 de dezembro de 2018. Na sequência da revogação, em 2018, da Instrução do Banco de Portugal n.º 22/2011, que definia os critérios para o apuramento do montante do crédito, o rácio "Crédito a clientes (líquido)/Depósitos e outros recursos de clientes", passou a ser calculado de acordo com os critérios de gestão utilizados pelo Grupo, tendo os valores históricos sido reexpressos em conformidade.
- (6) Dada a classificação contabilística do Banco Millennium Angola como operação em descontinuação em 31 de março de 2016, os saldos do balanço consolidado incluem os valores do Banco Millennium Angola até ao desreconhecimento determinado pela conclusão da operação de fusão com o Banco Privado Atlântico, em abril de 2016, enquanto o respetivo contributo para o resultado consolidado está refletido nas rubricas de resultados em operações descontinuadas ou em descontinuação e de Interesses que não controlam durante todo aquele período, não influenciando assim as restantes rubricas da demonstração de resultados consolidada.
- (7) Exclui o impacto dos itens específicos: impacto negativo de 29,4 milhões de euros em 2018 (dos quais, 26,7 milhões de euros referentes a custos de reestruturação reconhecidos como custos com o pessoal e 2,7 milhões de euros associados ao projeto de transformação digital em curso, reconhecidos como outros gastos administrativos, ambos na atividade em Portugal) e impacto positivo de 14,2 milhões de euros em 2017, relativos a custos de reestruturação e revisão do ACT contabilizados como custos com o pessoal, na atividade em Portugal.
- (8) Ajustado de operações classificadas contabilisticamente como descontinuadas ou em descontinuação: Banco Millennium Angola (2015).
- (9) De acordo com os requisitos previstos na CRD IV/CRR para o período transitório (*phased-in*).
- (10) Considera o impacto do enquadramento prudencial previsto na regulamentação em vigor na sequência da adesão do Banco ao regime especial aplicável aos ativos por impostos diferidos, calculado de acordo com as IAS. Os valores referentes a 2018 incluem os resultados líquidos acumulados do ano.
- (11) Valor de mercado por ação ajustado da operação de reagrupamento das ações representativas do capital social em outubro de 2016 e do aumento de capital, efetuado em fevereiro de 2017.

	Unid.	2018	2017	2016	2015	2014	Var. % 18/17
CLIENTES							
Número total de Clientes	Milhares	5 827	5 429	5 482	5 557	5 282	7,3%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	341	353	389	661	897	-3,5%
Reclamações registadas (2)	Número	108 244	76 918	72 498	79 108	71 348	40,7%
Reclamações resolvidas	Percentagem	99,3%	97,7%	93,2%	97,2%	95,1%	
ACESSIBILIDADES							
Sucursais	Número	1 101	1 120	1 163	1 342	1 373	-1,7%
Atividade em Portugal		546	578	618	671	695	-5,5%
Atividade Internacional		555	542	545	671	678	2,4%
Sucursais abertas ao Sábado		122	118	112	144	140	3,4%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida		866	800	828	978	981	8,3%
Internet	Nº de utilizadores	1 980 905	1 665 987	1 700 114	1 541 811	1 377 480	18,9%
Call Center	Nº de utilizadores	429 982	353 003	261 620	273 610	301 338	21,8%
Mobile banking	Nº de utilizadores	2 106 289	1 520 378	1 268 804	929 401	506 976	38,5%
ATM	Número	2 952	2 950	2 965	3 115	3 112	0,1%
COLABORADORES							
Colaboradores Portugal	Número	7 095	7 189	7 333	7 459	7 795	-1,3%
Colaboradores Internacional	Número	8 972	8 653	8 594	8 580	8 777	3,7%
INDICADORES LABORAIS (3)							
Distribuição por categoria profissional							
	Número						
Comissão Executiva		28	28	26	34	33	0,0%
Alta Direção		178	150	146	171	161	18,7%
Direção		1 728	1 642	1 669	1 702	1 768	5,2%
Comerciais		9 446	9 424	9 453	10 406	10 648	0,2%
Técnicos		3 682	3 531	3 459	3 609	3 641	4,3%
Outros		1 027	1 061	1 167	1 330	1 452	-3,2%
Distribuição por faixa etária							
	Número						
<30		2 393	2 235	2 225	3 029	3 387	7,1%
[30-50[9 318	9 498	9 820	10 673	10 925	-1,9%
>=50		4 350	4 103	3 875	3 550	3 391	6,0%
Média de idades	Anos	41	41	41	38	37	0,0%
Distribuição por vínculo contratual							
	Número						
Contrato permanente		14 685	14 668	14 876	15 904	16 329	0,1%
Contrato a termo		1 376	1 168	1 044	1 035	1 073	17,8%
Estagiários		339	208	0	313	301	63,0%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	215	187	202	153	155	15,0%
Taxa de recrutamento	Percentagem	12,3%	9,7%	8,2%	7,3%	8,1%	26,8%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	16,6%	18,5%	18,0%	16,4%	16,4%	-10,3%
Taxa de saídas	Percentagem	11,0%	10,3%	9,1%	10,0%	11,1%	6,8%
Livre associação (4)							
	Percentagem						
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,6%	99,6%	99,5%	99,6%	0,1%
Colaboradores sindicalizados		78,6%	78,5%	78,9%	72,0%	73,2%	0,1%
Higiene e segurança no trabalho (HST)							
	Número						
Visitas de HST		182	159	376	194	180	14,5%
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	1	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	4,3%	4,3%	4,2%	4,0%	3,6%	0,0%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,3	1,3	1,1	1,9	1,7	0,0%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa (6)	tCO ₂ eq	5 058,8	5 568,3	5 986,4	5 843,9	6 547,0	-9,2%
Consumo de energia elétrica (6)	MWh	5 966,2	6 313,1	6 805,5	7 651,3	8 878,9	-5,5%
Produção de resíduos	t	677,5	605	555	1 180	639	12,0%
Consumo de água (7)	m ³	18 594,8	23 385,7	23 927,9	24 694,8	55 430,7	-20,5%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Percentagem	92,2%	86,4%	91,7%	92,8%	86,5%	6,7%
DONATIVOS							
	Milhões de euros	2,0	1,9	1,7	2,0	2,2	8,6%

(1) Dados de 2016 a 2018 não incluem Angola, cuja operação deixou de ser consolidada pelo método integral, sendo contabilisticamente classificada como operação em descontinuação em 2016.

(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 FTEs) para: Portugal, Moçambique, 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 Moçambique desde 2015.

(6) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique desde 2015.

(7) Dados não incluem Suíça (2013-2018), nem Moçambique desde 2015.