



Síntese de indicadores



PRINCIPAIS INDICADORES

	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%
Jurar pagamento de depósitos e outras 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	Porcentagem	99.3%	97.7%	93.2%	97.2%	95.1%	
ACESSIBILIDADES							
Sucessos	Número	1,101	1,120	1,163	1,342	1,273	-1.7%
Atividade em Portugal		546	578	618	671	695	-5.5%
Atividade Internacional		555	542	545	671	678	2.4%
Sucessos abertos na Sábado		122	118	112	144	140	3.4%
Sucessos com acessibilidade apesar de capacidade 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						
Camisão 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%
Comercial		9,446	9,424	9,453	10,406	10,648	0.2%
Técnico		3,682	3,531	3,459	3,609	3,641	4.3%
Outros		1,027	1,061	1,167	1,230	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 idade	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		329	208	0	313	301	63.0%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	215	187	202	153	155	15.0%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	12.3%	9.7%	8.2%	7.3%	8.1%	26.8%
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	16.6%	18.5%	18.0%	16.4%	16.4%	-10.3%
Taxa de saída	Porcentagem	11.0%	10.3%	9.1%	10.0%	11.1%	6.8%
Livre associação (4)	Porcentagem						
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)							
Vítimas de HST	Número	182	159	376	194	180	14.5%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	1	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	4.3%	4.3%	4.2%	4.0%	3.6%	0.0%
Salário mais baixo e salário mínima local	Rácio	1.3	1.3	1.1	1.9	1.7	0.0%
AMBIENTE							
Emissão de gases com efeito de estufa (5)	tCO ₂ e	50587.8	55,683	59,864	58,439	65,470	-9.2%
Consumo de energia elétrica (6)	MWh	59664.2	63,131	63,055	76,513	88,789	-5.5%
Produção de resíduos	t	677.5	605	555	1,180	639	12.0%
Consumo de água (7)	m ³	185940.8	233,857	239,279	246,948	554,307	-20.5%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0.0%
Mantente pago a fornecedores locais	Porcentagem	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) Dado de 2016 a 2018 não incluem Angola, cuja operação deixou de ser controlada pela entidade integral, sendo contabilisticamente classificada como operação em descontinuação em 2016.

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

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

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

(5) Dado não incluem Moçambique dor do 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 dor do 2015.

(7) Dado não incluem Suíça (2013-2018), nem Moçambique dor do 2015.