

Principais indicadores ⁽¹⁾

| | Milhões de euros | | | | | |
|--|------------------|---------|---------|----------|----------|-----------------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | Var. % 20/19 |
| BALANÇO | | | | | | |
| Ativo total | 85.813 | 81.643 | 75.923 | 71.939 | 71.265 | 5,1% |
| Crédito a clientes (líquido) | 54.073 | 52.275 | 48.123 | 47.633 | 48.018 | 3,4% |
| Recursos totais de clientes (2) | 84.492 | 81.675 | 74.023 | 70.344 | 65.522 | 3,4% |
| Recursos de clientes de balanço | 64.764 | 62.607 | 56.585 | 52.688 | 50.434 | 3,4% |
| Depósitos e outros recursos de clientes | 63.259 | 60.847 | 55.248 | 51.188 | 48.798 | 4,0% |
| Crédito a clientes (líquido) / Depósitos e outros recursos de clientes (3) | 85 % | 86% | 87% | 93% | 98% | |
| Capitais próprios atribuíveis aos Acionistas do Banco e Passivos subordinados | 7.626 | 7.697 | 6.853 | 7.250 | 5.927 | -0,9% |
| RESULTADOS | | | | | | |
| Margem financeira | 1.533 | 1.549 | 1.424 | 1.391 | 1.230 | -1,0% |
| Produto bancário (4) | 2.306 | 2.335 | 2.184 | 2.197 | 2.097 | -1,3% |
| Custos operacionais (4) | 1.119 | 1.166 | 1.024 | 954 | 780 | -4,0% |
| Imparidades e Provisões | 841 | 542 | 601 | 925 | 1.598 | 55,3% |
| Impostos sobre lucros | | | | | | |
| Correntes | 113 | 101 | 106 | 102 | 113 | |
| Diferidos | 23 | 138 | 32 | -72 | -495 | |
| Resultado líquido atribuível a Acionistas do Banco | 183 | 302 | 301 | 186 | 24 | |
| RENDIBILIDADE E EFICIÊNCIA | | | | | | |
| Rendibilidade dos capitais próprios médios (ROE) | 3,1 % | 5,1% | 5,2% | 3,3% | 0,6% | |
| Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Capitais próprios médios (3)(5) | 4,9 % | 8,9% | 8,1% | 4,8% | -4,5% | |
| Rendibilidade do ativo médio (ROA) | 0,2 % | 0,5% | 0,6% | 0,4% | 0,2% | |
| Resultado antes de impostos e interesses que não controlam / Ativo líquido médio (3)(5) | 0,4 % | 0,8% | 0,8% | 0,4% | -0,3% | |
| Taxa de margem financeira | 2,0 % | 2,2% | 2,2% | 2,2% | 1,9% | |
| Produto bancário / Ativo líquido médio (3)(5) | 2,7 % | 2,9% | 3,0% | 3,0% | 2,8% | |
| Rácio de eficiência <i>core</i> (5)(6) | 48,0 % | 48,8% | 47,2% | 47,1% | 51,5% | |
| Rácio de eficiência (3)(5) | 48,5 % | 49,9% | 46,9% | 43,4% | 37,2% | |
| Rácio de eficiência (3)(5)(6) | 46,5 % | 47,1% | 45,6% | 44,1% | 46,1% | |
| Rácio de eficiência - atividade em Portugal (3)(5)(6) | 46,2 % | 47,4% | 46,5% | 44,5% | 47,1% | |
| Custos com o pessoal / Produto bancário (3)(5)(6) | 26,3 % | 26,9% | 25,9% | 24,6% | 25,9% | |
| QUALIDADE DO CRÉDITO | | | | | | |
| Crédito vencido há mais de 90 dias / Crédito a clientes | 2,3 % | 2,7% | 3,8% | 5,8% | 6,8% | |
| Imparidade do crédito / Crédito vencido há mais de 90 dias | 159,8 % | 164,8% | 148,1% | 113,2% | 107,0% | |
| <i>Stock de Non-performing exposures</i> | 3.295 | 4.206 | 5.547 | 7.658 | 9.374 | |
| <i>Non-performing exposures</i> / Crédito a clientes | 5,9 % | 7,7% | 10,9% | 15,0% | 18,1% | |
| Custo do risco (líquido de recuperações) | 91 p.b. | 72 p.b. | 92 p.b. | 122 p.b. | 216 p.b. | |
| Crédito reestruturado | 2.661 | 3.097 | 3.598 | 4.184 | 5.046 | |
| Crédito reestruturado / Crédito a clientes | 4,7 % | 5,7% | 7,1% | 8,2% | 9,7% | |
| CAPITAL (7) | | | | | | |
| Rácio <i>common equity tier I phased-in</i> | 12,2 % | 12,2% | 12,1% | 13,2% | 12,4% | |
| Rácio <i>common equity tier I fully-implemented</i> | 12,2 % | 12,2% | 12,0% | 11,9% | 9,7% | |
| Rácio total <i>fully implemented</i> | 15,6 % | 15,6% | 13,5% | 13,7% | 10,5% | |
| Fundos próprios <i>phased-in</i> | 7.212 | 7.036 | 5.688 | 5.932 | 5.257 | |
| Ativos ponderados pelo risco <i>phased-in</i> | 46.413 | 45.031 | 41.883 | 40.171 | 39.160 | |
| AÇÃO BCP | | | | | | |
| Capitalização bolsista (ações ordinárias) | 1.862 | 3.065 | 3.469 | 4.111 | 843 | |
| Resultado líquido por ação básico e diluído ajustados (euros) | 0,010 | 0,018 | 0,020 | 0,014 | 0,019 | |
| Valores de mercado por ação (euros) (8) | | | | | | |
| Máximo | 0,2108 | 0,2889 | 0,3339 | 0,2720 | 0,6459 | |
| Mínimo | 0,0697 | 0,1771 | 0,2171 | 0,1383 | 0,1791 | |
| Fecho | 0,1232 | 0,2028 | 0,2295 | 0,2720 | 0,1845 | |

(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. A partir de 31 de maio de 2019, as demonstrações financeiras do Grupo passaram a refletir a consolidação do Euro Bank S.A., entidade adquirida pelo Bank Millennium S.A.

(2) 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 e 31 de dezembro de 2016 está apresentada considerando o novo critério.

(3) De acordo com a Instrução do Banco de Portugal n.º 16/2004, na versão vigente em 31 de dezembro de 2020. 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.

(4) Em junho de 2020, alguns valores que até então eram registados, na atividade em Portugal, como outros gastos administrativos, passaram a ser contabilizados como outros proveitos de exploração líquidos, com vista a melhorar a qualidade da informação reportada. Os valores históricos respeitantes aos anos de 2019 e 2018, considerados para efeitos da presente análise, estão apresentados de acordo com as reclassificações efetuadas com o objetivo de assegurar a sua comparabilidade, divergindo, portanto, dos valores contabilísticos divulgados. As reclassificações efetuadas totalizaram 3 milhões de euros, quer em 2019, quer em 2018. Para os anos de 2017 e 2016 não foram efetuadas quaisquer reclassificações, pelo que os valores apresentados permanecem sem alterações face aos divulgados anteriormente.

(5) Na sequência da 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.

(6) Exclui o impacto dos itens específicos: impacto negativo de 46 milhões de euros em 2020, dos quais 32 milhões de euros reconhecidos como custos com o pessoal na atividade em Portugal (custos de reestruturação, custos com a compensação pelo ajuste temporário dos salários e proveitos decorrentes do acordo celebrado com um ex-administrador do Banco), e 15 milhões de euros relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca (9 milhões de euros como custos com o pessoal, 5 milhões de euros como outros gastos administrativos e 1 milhão de euros como amortizações do exercício). Em 2019, o impacto também foi negativo no montante de 66 milhões de euros, dos quais 40 milhões de euros referentes a custos de reestruturação e compensação pelo ajuste temporário dos salários, ambos reconhecidos como custos com o pessoal na atividade em Portugal e 26 milhões de euros relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca, maioritariamente como outros gastos administrativos. Em 2018, o impacto negativo ascendeu a 29 milhões de euros, dos quais 27 milhões de euros referentes a custos de reestruturação, reconhecidos como custos com o pessoal e 3 milhões de euros associados ao projeto de transformação digital em curso, reconhecidos como outros gastos administrativos, ambos na atividade em Portugal. Em 2017 e em 2016, o impacto foi positivo, decorrente dos proveitos gerados pela negociação/revisão do ACT líquidos de custos de reestruturação, no montante de 14 milhões de euros e 186 milhões de euros respetivamente, reconhecido como custos com o pessoal na atividade em Portugal. No cálculo dos indicadores de rentabilidade e eficiência não estão também a ser considerados os itens específicos relevados no produto bancário, relativos a custos com a aquisição, fusão e integração do Euro Bank S.A., reconhecidos pela subsidiária polaca (1 milhão de euros em 2019 e um montante considerado imaterial em 2020).

(7) Os valores apresentados incluem os resultados líquidos acumulados dos respetivos períodos.

(8) 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.

SÍNTESE DE INDICADORES NÃO FINANCEIROS

| | Unid. | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | Var. % 20/19 |
|--|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| CLIENTES | | | | | | | |
| Número total de Clientes | Milhares | 6.667 | 6.617 | 5.827 | 5.429 | 5.482 | 0,8% |
| Número de Clientes Ativos (1) | Milhares | 5.705 | 5.598 | | | | 1,9% |
| Juros pagos sobre depósitos e outros recursos | Milhões de euros | 188 | 301 | 341 | 343 | 362 | -37,5% |
| Reclamações registadas (2) | Número | 172.674 | 136.562 | 108.244 | 76.918 | 72.498 | 26,6% |
| Reclamações resolvidas | Percentagem | 93,0% | 92,2% | 99,3% | 97,7% | 93,2% | — |
| ACESSIBILIDADES | | | | | | | |
| Sucursais | Número | 1.380 | 1.536 | 1.101 | 1.120 | 1.163 | -10,2% |
| Atividade em Portugal | | 478 | 505 | 546 | 578 | 618 | -5,3% |
| Atividade Internacional | | 902 | 1.031.000 | 555 | 542 | 545 | -12,5% |
| Sucursais abertas ao Sábado | | 167 | 143 | 122 | 118 | 112 | 16,8% |
| Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida | | 937 | 875 | 866 | 800 | 828 | 9,6% |
| Internet | Nº de utilizadores | 2.453.555 | 2.214.885 | 1.980.905 | 1.665.987 | 1.700.114 | 10,8% |
| Call Center | Nº de utilizadores | 491.969 | 431.169 | 429.982 | 353.003 | 261.620 | 14,1% |
| Mobile banking | Nº de utilizadores | 3.214.664 | 2.601.401 | 2.106.289 | 1.520.378 | 1.268.804 | 23,6% |
| ATM | Número | 3.022 | 2.988 | 2.952 | 2.950 | 2.965 | 1,1% |
| COLABORADORES | | | | | | | |
| Colaboradores Portugal | Número | 7.013 | 7.204 | 7.095 | 7.189 | 7.333 | -2,7% |
| Colaboradores Internacional | Número | 10.318 | 11.377 | 8.972 | 8.653 | 8.594 | -9,3% |
| INDICADORES LABORAIS (3) | | | | | | | |
| Distribuição por categoria profissional | | | | | | | |
| Comissão Executiva (Portugal, Polónia e Moçambique) | Número | 28 | 28 | 28 | 28 | 26 | 0,0% |
| Alta Direção | | 163 | 221 | 178 | 150 | 146 | -26,2% |
| Direção | | 1.874 | 2.157 | 1.728 | 1.642 | 1.669 | -13,1% |
| Comerciais | | 9.949 | 10.664 | 9.446 | 9.424 | 9.453 | -6,7% |
| Técnicos | | 4.067 | 4.388 | 3.682 | 3.531 | 3.459 | -7,3% |
| Outros | | 1.250 | 1.116 | 1.027 | 1.061 | 1.167 | 12,0% |
| Distribuição por faixa etária | | | | | | | |
| <30 | Número | 2.841 | 3.350 | 2.393 | 2.235 | 2.225 | 40,0% |
| [30-50[| | 9.872 | 10.648 | 9.318 | 9.498 | 9.820 | 14,3% |
| >=50 | | 4.618 | 4.583 | 4.350 | 4.103 | 3.875 | 5,4% |
| Média de idades | Anos | 41 | 41 | 41 | 41 | 41 | 0,0% |
| Distribuição por vínculo contratual | | | | | | | |
| Contrato permanente | | 15.969 | 16.840 | 14.685 | 14.668 | 14.876 | -5,2% |
| Contrato a termo | | 1.362 | 1.681 | 1.376 | 1.168 | 1.044 | -20,6% |
| Estagiários | | 275 | 453 | 339 | 208 | 0 | -39,3% |
| Colaboradores a trabalhar a tempo parcial | Número | 230 | 254 | 215 | 187 | 202 | -9,4% |
| Taxa de recrutamento | Percentagem | 6,4% | 12,5% | 12,3% | 9,7% | 8,2% | --- |
| Taxa de mobilidade interna | Percentagem | 20,7% | 16,3% | 16,6% | 18,5% | 18,0% | --- |
| Taxa de saídas | Percentagem | 13,8% | 11,9% | 11,0% | 10,3% | 9,1% | --- |
| Livres associação (4) | | | | | | | |
| Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho | Percentagem | 99,8% | 99,7% | 99,7% | 99,6% | 99,6% | --- |
| Colaboradores sindicalizados | | 77,0% | 76,9% | 78,6% | 78,5% | 78,9% | --- |
| Higiene e segurança no trabalho (HST) | | | | | | | |
| Visitas de HST | Número | 186 | 184 | 159 | 376 | 194 | 1,1% |
| Índice de acidentes de trabalho (5) | Número | 2,19 | 2,42 | 1,99 | 2,91 | 2,69 | -9,5% |
| Vítimas mortais | Número | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | --- |
| Taxa de absentismo | Percentagem | 6,3% | 4,8% | 4,3% | 4,2% | 4,0% | --- |
| Salário mais baixo e o salário mínimo local | Rácio | 1,3 | 1,3 | 1,3 | 1,1 | 1,9 | 0,0% |
| AMBIENTE | | | | | | | |
| Emissão de gases com efeito de estufa (6) | tCO ₂ eq | 31.018 | 50.714 | 50.588 | 55.683 | 59.864 | -37,2% |
| Consumo de energia elétrica (7) | MWh | 59.214 | 62.527 | 59.664 | 63.131 | 68.055 | 10,2% |
| Produção de resíduos | t | 768 | 617 | 677 | 2.330 | 2.547 | -16,9% |
| Consumo de água (8) | m ³ | 208.817 | 276.460 | 281.666 | 366.872 | 372.409 | -4,7% |
| FORNECEDORES | | | | | | | |
| Prazo de pagamento e prazo contratualizado | Rácio | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,0% |
| Montante pago a fornecedores locais | Percentagem | 92,2% | 91,4% | 92,2% | 86,4% | 91,7% | --- |
| DONATIVOS | | | | | | | |
| | Milhões de euros | 2,0 | 2,1 | 2,0 | 1,9 | 1,7 | -4,8% |

- (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, 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) 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 não incluem Moçambique.
- (7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal, nem consumo de Moçambique.
- (8) Dados não incluem Suíça nem Moçambique.