

SÍNTESE DE INDICADORES



PRINCIPAIS INDICADORES

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	327	343	362	-37,5%
Reclamações registadas (2)	Número	172 674	136 562	108 244	76 918	72 498	26,4%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	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	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	7,1%
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	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	Número	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	-19,0%
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	Porcentagem	6,4%	12,5%	12,3%	9,7%	8,2%	—
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	20,7%	16,3%	16,6%	18,5%	18,0%	—
Taxa de saídas	Porcentagem	13,8%	11,9%	11,0%	10,3%	9,1%	—
Livres associação (4)							
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho	Porcentagem	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)	Porcentagem	2,19	2,42	1,99	2,91	2,69	-9,5%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	1	0	—
Taxa de absentismo	Porcentagem	6,5%	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 e	31 018	50 714	50 588	55 683	59 864	-38,8%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	59 214	62 527	59 664	63 131	68 055	-5,3%
Produção de resíduos	t	768	617	677	2 330	2 547	24,5%
Consumo de água (8)	m ³	208 817	276 460	281 666	366 872	372 409	-24,5%
FORNECEDORES							
Prazo de pagamento e prazo contratualizado	Rácio	1	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	92,2%	91,4%	92,2%	86,4%	91,7%	—
DONATIVOS							
	Milhões de euros	2,0	2,1	2,0	1,9	1,7	4,2%

(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

(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 desde 2015.

(7) 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.

(8) Dados não incluem Suíça nem Moçambique.