

	UND.	'12	'11	'10	'09	VAR. % '12/'11
CLIENTES						
TOTAL DE CLIENTES	Milhares	5.523	5.394	5.163	5.008	2,6%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	1.774	1.758	1.166	1.330	0,9%
Reclamações registadas	Número	81.146	74.638	75.934	101.531	8,7%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	94,1%	98,5%	99,0%	100,9%	
ACESSIBILIDADES (1)						
Sucursais	Número	1.699	1.722	1.744	1.774	-1,3%
Atividade em Portugal		839	885	892	911	-5,2%
Atividade internacional		860	837	852	863	2,7%
Sucursais abertas ao sábado		131	148	74	25	-11,5%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida (2)		1.031	1.015	1.142	624	1,6%
Internet	N.º de utilizadores	1.203.603	1.204.624	1.112.317	963.905	8,2%
Call Centre	N.º de utilizadores	257.963	276.315	287.184	562.578	-6,6%
Mobile banking	N.º de utilizadores	221.475	165.636	163.645	71.109	33,7%
ATM	Número	3.658	3.708	3.904	3.885	-1,3%
COLABORADORES						
COLABORADORES PORTUGAL	Número	8.982	9.959	10.146	10.298	-9,8%
COLABORADORES INTERNACIONAL (3)	Número	11.383	11.549	11.224	10.987	-1,4%
INDICADORES LABORAIS (4)						
Distribuição por categoria profissional	Número					
Comissão Executiva		34	36	42	33	-5,6%
Alta Direção		175	207	206	203	-15,5%
Direção		1.981	2.013	2.019	1.900	-1,6%
Comerciais		11.966	12.599	12.288	11.947	-5,0%
Técnicos		4.040	4.226	4.156	3.903	-4,4%
Outros		2.223	2.486	2.586	2.665	-10,6%
Distribuição por faixa etária	Número					
< 30		4.335	4.998	4.992	5.250	-13,3%
[30-50[12.716	13.142	13.178	12.687	-3,2%
≥ 50		3.368	3.427	3.127	2.714	-1,7%
Média de idades	Anos	36	35	35	34	3,3%
Distribuição por vínculo contratual	Número					
Contrato permanente		18.906	19.709	19.531	19.291	-4,1%
Contrato a termo		1.272	1.769	1.706	1.360	-28,1%
Estagiários		241	89	60	n.d.	170,8%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	157	184	171	142	-14,7%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	7,2%	10,5%	9,6%	6,0%	
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	24,9%	17,7%	15,2%	25,6%	
Taxa de saídas	Porcentagem	13,1%	10,2%	9,1%	10,3%	
Livre associação (5)	Porcentagem					
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,7%	99,9%	99,9%	
Colaboradores sindicalizados		76,2%	76,2%	79,3%	83,4%	
Higiene e segurança no trabalho (HST)						
Visitas de HST	Número	621	655	673	462	-5,2%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	3,5%	4,3%	4,5%	3,8%	
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,7	1,5	1,4	1,4	
AMBIENTE (6)						
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO ₂ eq	80.072	74.356	81.736	95.614	7,7%
Consumo de energia elétrica (7)	MWh	122.209	127.837	127.210	140.070	-4,4%
Produção de resíduos (8)	t	1.553	1.474	1.038	1.934	5,3%
Consumo de água	m³	402.414	393.623	415.522	435.329	2,2%
FORNECEDORES						
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	1	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	90,6%	90,7%	90,5%	92,4%	
DONATIVOS						
	Milhões de euros	3,4	3,2	3,8	2,4	5,2%

(1) Não inclui informação de Angola em 2009, para os canais Internet, Call Centre e Mobile Banking.

(2) Informação não disponível para Moçambique em 2009.

(3) Número de Colaboradores para todas as operações exceto Polónia, em que estão reportados Full-Time Equivalent (FTE).

(4) Informação de Colaboradores (não FTE) para Portugal, Polónia, Roménia, Grécia, Angola, Moçambique e Suíça. Informação não disponível em 2009 para Angola e Suíça.

(5) Valor refere-se a operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de trabalho – Portugal, Grécia, Moçambique e Angola –; Sindicato – Portugal, Moçambique e Angola.

(6) Não inclui Angola.

(7) Consumo de energia elétrica da rede. Não inclui o consumo de energia elétrica da central de cogeração em Portugal.

(8) Não inclui Moçambique.

n.d. – Informação não disponível.

Em 2009, os números estão corrigidos por alienação parcial das operações na Turquia e nos EUA.

FORNECEDORES

O Millennium bcp, em todas as operações em que está presente, continua a privilegiar o processo de compra a Fornecedores do próprio país, registando-se em todas as operações um valor acima de 85%. Em Portugal o valor de 92% está em linha com os registados nos últimos três anos e nas operações internacionais o valor teve uma ligeira subida de 1,4 p.p. para 89%, face a 2011, que se deveu ao incremento de compras a Fornecedores locais em Moçambique.

Na maioria dos países, estão estabelecidos, como regra, contratualmente 30 dias como prazo de pagamento. Globalmente, os prazos foram respeitados.

Em Portugal e na Polónia, os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua performance ambiental e social, sendo que o Millennium bcp em Portugal inclui, para as empresas que não publicam informação específica, um anexo aos contratos de fornecimento – Princípios dos Fornecedores –, que estabelece requisitos de atuação no âmbito das práticas laborais, sociais e ambientais. A avaliação regularmente efetuada pelo Banco aos Fornecedores inclui um conjunto de parâmetros de avaliação do nível de cumprimento destes princípios.

Os resultados da avaliação realizada em Portugal revelaram um bom nível na prestação de serviços e venda de produtos ao Banco, com um resultado de performance global de 80%, que representa uma evolução positiva de 3 p.p. face ao inquérito anterior. Foram propostas ações de melhoria a cerca de 10% dos Fornecedores avaliados e terminados os contratos com cerca de 2%.

EFICIÊNCIA AMBIENTAL

A eficiência das operações, um dos pilares da visão estratégica do Banco, continuou a orientar o investimento efetuado, com o objetivo de reduzir a pegada ecológica do Banco. À semelhança do ano anterior, em 2012, o investimento na redução da pegada ecológica assentou em três pilares complementares:

- Comportamentos – envolvimento dos Colaboradores para a promoção de uma mudança de comportamentos;
- Estruturas – investimento nos equipamentos e infraestruturas do Banco;
- Processos – melhoria contínua dos processos.

ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Os Colaboradores desempenham um papel essencial na procura de maiores níveis de eficiência, quer através do diagnóstico e do reporte de ineficiências, quer através da implementação das políticas, práticas e projetos do Banco.

À medida que o Banco vai alcançando maiores níveis de eficiência, torna-se mais relevante implementar práticas diferenciadoras que permitam motivar os Colaboradores na redução dos consumos com impacto ambiental. Em 2012, o Banco implementou um conjunto de projetos com o propósito de envolver e alterar os comportamentos dos Colaboradores, dos quais assumem especial relevância:

- “Green IT – Plano de Comunicação 360º”, implementado em Portugal, Angola e Moçambique. A suportar este plano foi criada no portal do IT uma área específica onde são divulgadas todas as medidas implementadas no âmbito do “Green IT”. Simultaneamente, foram efetuadas publicações regulares sobre a forma de newsletters, relativas a temáticas ambientais e boas práticas implementadas no Banco;
- Reporte regular do consumo de papel para todas as Direções em Portugal, com o objetivo de promover, por Direção, maior responsabilização pela mitigação deste impacte ambiental;

MELHORIA CONTÍNUA		
COMPORTAMENTOS	ESTRUTURAS	PROCESSOS
Comunicação Mil ideias Controlo de impressões	Webcasting Projeto Verdem Cloud Computing Otimização energética	Ser Lean DO Extrato Digital Redução do consumo de recursos Digitalização de processos
ECOEFIÊNCIA		