

	UND.	'12	'11	'10	'09	VAR. % '12/'11
CLIENTES						
TOTAL DE CLIENTES	Milhares	5.523	5.384	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	1.303.603	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%	
Libre 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 reflete as 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.

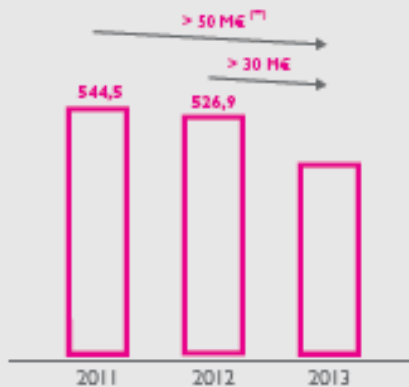
(8) Não inclui Moçambique.

n.d. – Informação não disponível.

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

CUSTOS COM PESSOAL EM PORTUGAL (1)

Milhões de euros

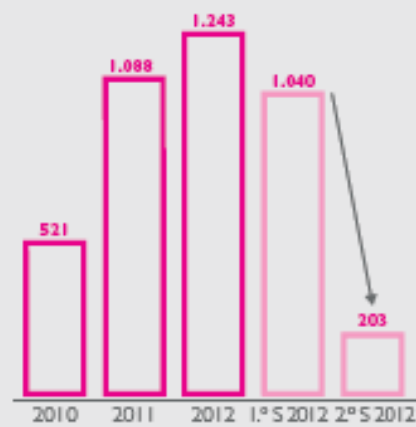


(1) Excluindo taxas específicas.

(1*) Fica ao objetivo de 30 milhões de euros, apresentado no âmbito do aumento de capital.

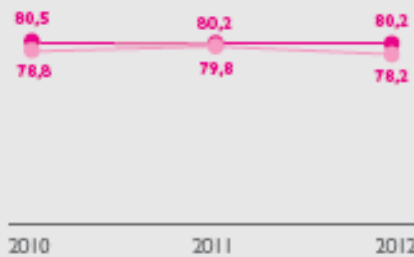
ENTRADAS LÍQUIDAS EM CRÉDITO VENCIDO TOTAL EM PORTUGAL

Milhões de euros



SATISFAÇÃO GLOBAL DE CLIENTES (1)

Pontos Índice



● Portugal
● Consolidado

(1) Informação não disponível para Romênia, Moçambique e Angola em 2010; Moçambique em 2011; Grécia e Angola em 2012.

SATISFAÇÃO GLOBAL DE COLABORADORES

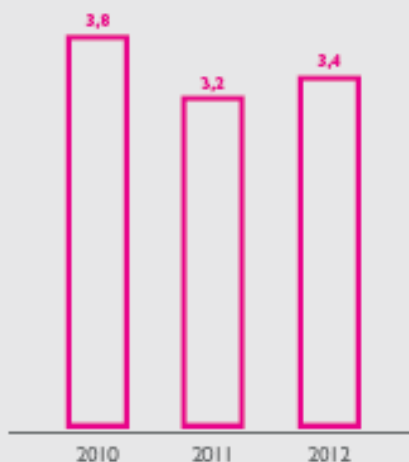
Pontos Índice



● Portugal
● Consolidado

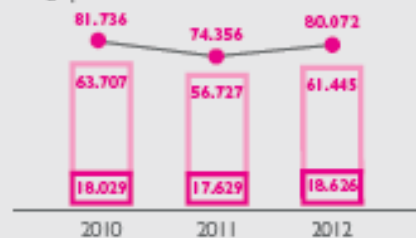
DONATIVOS

Milhões de euros



EMISSIONES DE GEE (1)

tCO2eq



□ Emissões diretas GEE (2)

□ Emissões indiretas GEE (3)

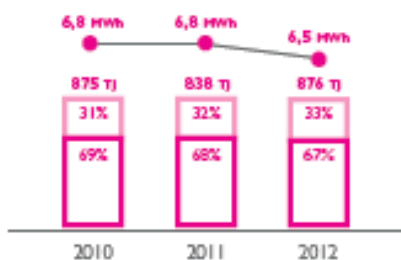
● Emissões totais

(1) Não inclui Angola.

(2) Não inclui as emissões para a frota automóvel da Grécia, em 2011 e 2012. Não inclui emissões do consumo de gás natural de Moçambique e da Grécia.

(3) Não inclui as emissões de âmbito 3 da Grécia, Moçambique e Angola. Inclui as emissões das viagens casa-trabalho-casa dos Colaboradores calculadas para Portugal.

CONSUMO DE ENERGIA

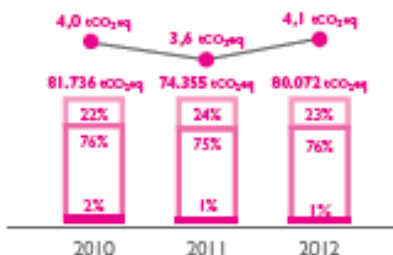


■ Energia indireta ⁽¹⁾
■ Energia direta ⁽²⁾
● Consumo de energia elétrica por Colaborador ⁽³⁾

(1) Não inclui as emissões de Glicida, Moçambique e Angola. Inclui as emissões das viagens casa-trabalho-casa dos Colaboradores calculadas para Portugal.
 (2) Não inclui o consumo de energia elétrica e respetivas emissões para Angola. Inclui a energia térmica da Polónia e a central de cogeração em Portugal.
 (3) Não inclui Angola. Não inclui o consumo de combustível e respetivas emissões para a frota automóvel da Glicida em 2011 e 2012. Não inclui o consumo de gás natural e respetivas emissões de Moçambique e da Glicida.
 (4) Não inclui Angola em 2010 e 2011. Inclui a central de cogeração em Portugal.

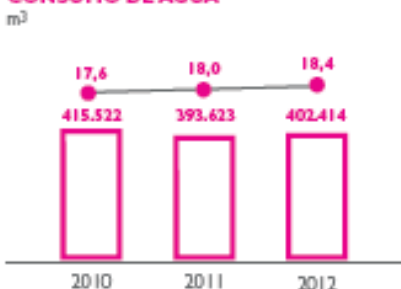
O consumo de materiais do Banco aumentou 2,9%, decorrente do aumento no consumo de papel e cartão em Moçambique (24%) e na Roménia (9%).

EMISSIONES DE GEE



■ Emissões indiretas (Âmbito 3) ⁽¹⁾
■ Emissões indiretas (Âmbito 2) ⁽²⁾
■ Emissões diretas (Âmbito 1) ⁽³⁾
● Total por Colaborador ⁽⁴⁾

CONSUMO DE ÁGUA



■ Consumo total de água ⁽¹⁾
● Consumo de água para consumo humano por Colaborador ⁽²⁾

(1) Não inclui Angola.
 (2) Não inclui Angola em 2010 e 2011. Exclui água de rega e sistemas de refrigeração.

CONSUMO DE MATERIAIS



■ Papel e cartão (t) ⁽¹⁾
■ Plástico (t) ⁽²⁾
■ Tintas e toners (t) ⁽³⁾
● Consumo de papel interno por Colaborador ⁽⁴⁾

(1) Não inclui Angola.
 (2) Não inclui Moçambique e Glicida em 2010 e 2011; Roménia em 2011; Angola.
 (3) Não inclui Angola em 2010 e 2011.