

	UNID.	'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	Percentagem	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	Percentagem	7,2%	10,5%	9,6%	6,0%	
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	24,9%	17,7%	15,2%	25,6%	
Taxa de saídas	Percentagem	13,1%	10,2%	9,1%	10,3%	
Livre associação ⁽⁵⁾	Percentagem					
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	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	
Taxa de absentismo	Percentagem	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	m ³	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	Percentagem	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.

Em 2012, em Portugal, realizaram-se 75 estudos, com uma taxa de participação de 64%, e nas operações internacionais foram feitos 20 estudos, nos quais participaram 62% dos Colaboradores.

No âmbito do sistema de avaliação, que permite identificar as principais necessidades de formação, desenvolvimento e mobilidade, foram avaliados, dos Colaboradores elegíveis para o processo, 99% em Portugal e 86% nas operações internacionais, tendo-se registado, respetivamente, 0,7% e 0,6% de discordâncias.

Nos princípios de atuação do Grupo BCP foram instituídos valores e referenciais de atuação, aplicáveis a todos os Colaboradores, de todas as operações, nos quais se inclui uma inequívoca orientação para: i) independentemente do respetivo nível hierárquico ou de responsabilidade, todos os Colaboradores atuem de forma justa, recusando qualquer situação de discriminação e ii) se reafirma a adesão aos dez Princípios do *Global Compact*, no âmbito dos quais o Grupo reconhece e apoia a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva de acordos de trabalho e rejeita a existência de qualquer forma de trabalho forçado e compulsório, bem como de trabalho infantil.

EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

Em 2012, registou-se uma variação global negativa no número de Colaboradores de 5,3%, com uma redução de 7,4% nos países da Europa e uma subida de 6,1% nos países de África.

COLABORADORES

		'12		'11		'10	VAR. % '12/'11
TOTAL DE COLABORADORES	20.419	100%	21.567	100%	21.297	100%	-5,3%
PORTUGAL	8.982	44,0%	9.959	46,2%	10.146	47,6%	-9,8%
Retalho	5.795	65%	6.365	64%	6.540	64%	-9,0%
Empresas & Crédito Especializado	718	8%	456	5%	450	4%	57,5%
Corporate	89	1%	151	2%	146	1%	-41,1%
Banca de Investimento	46	1%	155	2%	159	2%	-70,3%
Asset Management & Private Banking	261	3%	191	2%	214	2%	36,6%
Processos e Serviços Bancários	1.392	15%	1.850	19%	1.842	18%	-24,8%
Áreas Corporativas	548	6%	644	6%	645	6%	-14,9%
Associadas e Outros	133	1%	147	1%	150	1%	-9,5%
INTERNACIONAL	11.437	56,0%	11.608	53,8%	11.151	52,4%	-1,5%
Bank Millennium na Polónia	6.073	53%	6.367	55%	6.215	56%	-4,6%
Millennium bank na Grécia	1.186	10%	1.212	10%	1.470	13%	-2,1%
Banca Millennium na Roménia	639	6%	690	6%	731	7%	-7,4%
Millennium bcp Banque Privée na Suíça	68	1%	69	1%	71	1%	-1,4%
Millennium bim em Moçambique	2.444	21%	2.377	20%	2.088	19%	2,8%
Banco Millennium Angola	1.027	9%	893	8%	714	6%	15,0%
Millennium bcp Bank & Trust nas Ilhas Caimão	18	0%	19	0%	15	0%	-5,3%
ROTATIVIDADE (PORTUGAL/INTERNACIONAL)							
Recrutamento	23/1.446	0,3%/12,6%	44/2.215	0,4%/19,1%	56/1.980	0,6%/17,8%	-47,7%/16,7%
Saídas	1.009/1.661	11,2%/14,5%	215/1.991	2,2%/17,2%	209/1.719	2,1%/15,4%	369,3%/-34,7%
Mobilidade interna	3.051/2.030	34,0%/17,7%	2.076/1.739	20,8%/15,0%	1.962/1.272	19,3%/11,4%	47,0%/-16,6%

A variação do número de Colaboradores, por país, resulta do recrutamento, saídas e mobilidade entre países/empresas do Grupo.