

	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	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%	
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	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	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.

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.

Em Portugal, durante 2012, saíram 1.009 Colaboradores. Dos 810 Colaboradores que saíram no final do ano, após a implementação do processo de redimensionamento previsto no plano estratégico, 619 saíram por rescisão por mútuo acordo e 191 por reforma antecipada. Nas rescisões por mútuo acordo foi aberta a possibilidade de adesão voluntária, que representou 30,4% (188 Colaboradores) do total das rescisões, com o objetivo de permitir que qualquer Colaborador interessado nessa forma de desvinculação pudesse usufruir das respetivas condições.

O processo de rescisões por mútuo acordo contemplou medidas de mitigação do impacto social e financeiro que este tipo de ações implica e as condições de desvinculação corresponderam à melhor oferta que, no enquadramento do ano, o Banco podia propor, quer na vertente financeira, quer na vertente social, e excederam em muito o legalmente estabelecido, traduzindo o respeito e consideração que todos os Colaboradores envolvidos mereceram. Assim, foram assegurados: i) 1,7 salários brutos por cada ano de trabalho, bem como as férias por gozar no ano, o subsídio de férias e as férias de 2013; ii) assunção do custo do seguro de saúde (que abrange o agregado familiar) por um ano para os Colaboradores com menos de 50 anos, por dois anos para Colaboradores com mais de 50 anos, ou o valor equivalente em dinheiro; iii) manutenção das condições especiais de taxa de juro contratadas para os crédito habitação e fins sociais em curso e até ao final do contrato; iv) condições especiais para a opção de uma amortização do crédito habitação em curso; v) acesso a uma linha de microcrédito especialmente destinada aos Colaboradores, com um projeto para iniciar o seu próprio negócio; vi) apoio de uma empresa especializada, durante um ano, para a procura de um novo emprego ou início do próprio negócio e vii) acesso ao subsídio de desemprego da Segurança Social. O detalhe e a implementação do programa foram partilhados de forma continuada com a Comissão de Trabalhadores e Sindicatos para que o processo de apoio e aconselhamento aos Colaboradores fosse facilitado.

Na Polónia saíram 1.049 pessoas, das quais 57% por iniciativa pessoal. Estas saídas foram parcialmente compensadas pelo recrutamento de 723 novos Colaboradores. Na Roménia e na Grécia a variação do número de Colaboradores foi baixa – 51 e 26 respetivamente –, sendo que na Grécia 75% das pessoas que saíram fizeram-no por iniciativa pessoal e 69% das pessoas que deixaram de trabalhar no Banco na Roménia saíram na sequência de rescisão por mútuo acordo.

Nas operações em África, o quadro de pessoal mantém a tendência de crescimento, com a entrada em Angola de 322 novos Colaboradores e em Moçambique de 272. As saídas registadas nestes países resultaram na sua maioria da iniciativa dos Colaboradores, sendo que em Angola saíram 187 pessoas (55% por iniciativa do Colaborador) e em Moçambique 217 pessoas (61% por iniciativa do Colaborador).

RECRUTAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No âmbito das iniciativas de atração de talento, manteve-se, em Portugal, o programa "*Come and Grow With Us*" (CGWU), tendo decorrido, em 2012, a sua sétima edição. Inscreveram-se, para participar nas diversas iniciativas CGWU, 3.290 jovens. Os índices de satisfação, com os inúmeros eventos estritamente direcionados para jovens universitários portugueses, organizados pelo Millennium bcp, traduzem a qualidade do programa: i) 100% dos participantes na final do "*Banking G@me*" voltariam a jogar; ii) 100% dos inquiridos consideraram com interesse os conteúdos abordados; iii) 98% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com o Millennium Banking Seminar' 12 e iv) 100% dos participantes no programa de "Estágios de Verão" consideraram o Millennium bcp atrativo ou muito atrativo. Dos universitários que participaram no programa, foram admitidos no Millennium bcp e integrados em programas de desenvolvimento seis jovens. Durante 2012, participaram nestes programas de desenvolvimento um total de 27 Colaboradores, dos quais nove integrados no programa "*People Grow*" e 18 no programa "*Young Specialist*".

Na Polónia mantiveram-se os programas "*People Grow*", com sete participantes, e o programa "*Expert StartUp*", que se subdividiu em "*E-Expert*", dirigido a jovens com elevado potencial na área da banca eletrónica, no qual participaram quatro Colaboradores, e "*IT-Expert*", dirigido a jovens com elevado potencial na área de IT, no qual participaram quatro Colaboradores.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, destinados a Colaboradores com experiência e elevado potencial e concebidos para estimular a motivação e o envolvimento na gestão das próprias carreiras, participaram, em Portugal: i) no "*Grow Fast*" 19 Colaboradores; ii) nos programas dirigidos especificamente à Rede de Retalho e que foram descontinuados em 2012 – "*Grow in Retail*" e "*Master in Retail*" – 108 Colaboradores e iii) na primeira edição do "*Master in Millennium*", um programa dirigido a todos os Colaboradores, 44 pessoas. Na Grécia participaram 11 Colaboradores no programa "*Top Performers*".

Os Colaboradores integrados nestes programas de desenvolvimento são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco) que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras. Esta aposta do Banco no processo de *Mentoring* continua a criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.

Prosseguiu, em 2012, o investimento em formação no sentido de reforçar as competências dos Colaboradores numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, incrementar níveis de qualidade de serviço e maximizar a eficiência nos serviços prestados ao Cliente. Os programas implementados em cada país estiveram alinhados com as necessidades e objetivos em cada um deles.

Em termos globais, foram dadas 606 mil horas de formação distribuídas por 2.266 ações, com uma média de 30 horas de formação por Colaborador.

FORMAÇÃO

	'12	'11	'10	VAR.% '12/'11
NÚMERO DE AÇÕES				
Presencial	1.640	2.266	1.719	-27,6%
E-learning	506	642	444	-21,2%
À distância	120	155	222	-22,6%
NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)				
Presencial	27.508	25.299	27.814	8,7%
E-learning	120.925	118.428	61.005	2,1%
À distância	24.328	25.906	42.799	-6,1%
NÚMERO DE HORAS				
Presencial	441.419	660.312	376.921	-33,1%
E-learning	129.366	145.445	157.202	-11,1%
À distância	35.880	185.905	118.748	-80,7%

(1) Corresponde ao total de participantes das formações realizadas. O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em todas as operações manteve-se uma forte componente de formação às áreas comerciais. Em Portugal, foi lançado um novo programa – “*Service to Sales*” – que envolveu a formação de todos os Colaboradores das sucursais selecionadas para piloto e cujo sucesso se traduziu num incremento de 4,2 p.i. na satisfação global com o atendimento, nos inquéritos de satisfação realizados aos Clientes.

Na sequência do alargamento da Área de Recuperação de Crédito, em Portugal, foram dadas 5.708 horas de formação a 445 Colaboradores.

A Direção de Contencioso do Millennium bcp, em Portugal, continuou a promover as conferências de Direito Bancário, tendo realizado cinco sessões em 2012. Participaram em cada uma destas sessões cerca de 200 Colaboradores, sendo que a avaliação média, obtida por questionário direto aos participantes sobre o grau de satisfação global com a ação, foi de 84%.

Na Grécia e na Roménia estiveram em curso as formações de *Anti-Money Laundering*, *Know Your Customer* e *IT Security*, no âmbito do programa Cultura de Rigor.

Em Angola, a formação foi transversal a todas as funções, sendo que estiveram envolvidos cerca de 90% dos Colaboradores em ações de formação específicas.

O Millennium bank na Polónia lançou, em 2012, duas formações, que incluem cursos *e-learning*, destinadas a todos os Colaboradores: i) um programa de educação ambiental, o “*PRO-ECO*”, que pretende transmitir conhecimentos genéricos sobre a proteção ambiental e preservação de recursos naturais, bem como aconselhar sobre os comportamentos a adotar em casa e no local de trabalho para minimizar os impactes ambientais e ii) um programa para a adoção de um estilo de vida saudável, o “*Recommendation Z*”, que aborda temas como os benefícios da prática regular de desporto, a alimentação saudável e atitudes saudáveis no local de trabalho e em casa.

PROMOÇÃO DE CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os benefícios sociais de cada país aplicam-se, na sua generalidade, a todos os Colaboradores dos respetivos países, sendo que, em Portugal, os Colaboradores com contrato a termo não têm acesso às condições específicas das linhas de crédito para compra de habitação própria ou crédito para fins sociais. Os Colaboradores em regime de *part-time* têm acesso aos benefícios transversais, no entanto, sempre que esses benefícios estejam relacionados com a antiguidade, o valor do mesmo é calculado proporcionalmente ao tempo de trabalho efetivo. Este princípio de proporcionalidade, para os Colaboradores em regime de *part-time*, aplica-se também na Roménia e na Suíça.

CRÉDITO EM CARTEIRA A COLABORADORES ⁽¹⁾

Milhões de euros

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
HABITAÇÃO						
Montante	954	54	1.003	64	1.036	61
Colaboradores	11.125	1.167	11.460	1.324	11.735	1.339
FINS SOCIAIS ⁽²⁾						
Montante	14	11	17	12	20	9
Colaboradores	2.066	2.629	2.562	2.349	3.101	2.004

(1) Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

(2) Benefício não aplicável na Polónia e na Roménia.

O Banco assegura o acompanhamento e orientação nos cuidados de saúde dos Colaboradores, disponibilizando instalações adequadas ao desenvolvimento da atividade diária com o mínimo de riscos e promovendo a prevenção de doenças profissionais e doenças graves através de apoio médico especializado.

SERVIÇOS DE SAÚDE ⁽¹⁾

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
SERVIÇOS DE MEDICINA						
Consultas efetuadas	30.078	7.930	31.758	7.448	34.452	7.324
Check-up efetuados	6.965	3.845	6.999	3.776	7.517	3.895
SEGUROS DE SAÚDE (PESSOAS ABRANGIDAS) ⁽²⁾	40.475	14.870	40.564	11.877	41.201	11.487

(1) Inclui Colaboradores no ativo e Colaboradores reformados.

(2) Portugal – Clínica Universitária de Navarra, inclui Colaboradores expatriados.

ATIVIDADES JUNTO DA COMUNIDADE

O reforço do envolvimento dos Colaboradores em iniciativas fora do âmbito das suas atividades diárias levou a que se lançasse um desafio diferente aos participantes no programa "Young Specialist" e a um grupo de Colaboradores da Rede de Retalho (das sucursais de Ourém). Cerca de 60 Colaboradores desenvolveram um projeto único e inovador: uma Loja Social. A loja, que foi denominada "Ponto de Partilha" e está suportada por um site e uma página no Facebook, tem como objetivo proporcionar um espaço preparado com bens essenciais (roupa de adulto e criança, artigos para a casa, ateliers para seniores) para fazer face às necessidades de famílias carenciadas do concelho de Ourém. Em parceria com a Câmara de Ourém, que cedeu uma antiga escola primária no centro do concelho, foi possível criar um espaço acolhedor para receber estas famílias. Em 2012, realizaram-se ainda dois *workshops*, dinamizados por Colaboradores do Millennium bcp, dedicados ao tema "Gestão Doméstica", que tiveram como destinatários os beneficiários do Rendimento Social de Inserção e da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Ourém. Estas sessões tiveram como objetivo preparar as pessoas para uma eficiente gestão do orçamento familiar e partilhar experiências sobre melhores práticas de gestão de finanças pessoais.

