

	UNID.	'12	'11	'10	'09	VAR. % '12/'11
<b>CLIENTES</b>						
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	Milhares	<b>5.523</b>	<b>5.384</b>	<b>5.163</b>	<b>5.008</b>	<b>2,6%</b>
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	<b>1.774</b>	1.758	1.166	1.330	0,9%
Reclamações registadas	Número	<b>81.146</b>	74.638	75.934	101.531	8,7%
Reclamações resolvidas	Porcentagem	<b>94,1%</b>	98,5%	99,0%	100,9%	
<b>ACESSIBILIDADES <sup>(1)</sup></b>						
Sucursais	Número	<b>1.699</b>	<b>1.722</b>	<b>1.744</b>	<b>1.774</b>	<b>-1,3%</b>
Atividade em Portugal		<b>839</b>	885	892	911	-5,2%
Atividade internacional		<b>860</b>	837	852	863	2,7%
Sucursais abertas ao sábado		<b>131</b>	148	74	25	-11,5%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida <sup>(2)</sup>		<b>1.031</b>	1.015	1.142	624	1,6%
Internet	N.º de utilizadores	<b>1.303.603</b>	1.204.624	1.112.317	963.905	8,2%
Call Centre	N.º de utilizadores	<b>257.963</b>	276.315	287.184	562.578	-6,6%
Mobile banking	N.º de utilizadores	<b>221.475</b>	165.636	163.645	71.109	33,7%
ATM	Número	<b>3.658</b>	3.708	3.904	3.885	-1,3%
<b>COLABORADORES</b>						
<b>COLABORADORES PORTUGAL</b>	Número	<b>8.982</b>	<b>9.959</b>	<b>10.146</b>	<b>10.298</b>	<b>-9,8%</b>
<b>COLABORADORES INTERNACIONAL <sup>(3)</sup></b>	Número	<b>11.383</b>	<b>11.549</b>	<b>11.224</b>	<b>10.987</b>	<b>-1,4%</b>
<b>INDICADORES LABORAIS <sup>(4)</sup></b>						
Distribuição por categoria profissional	Número					
Comissão Executiva		<b>34</b>	36	42	33	-5,6%
Alta Direção		<b>175</b>	207	206	203	-15,5%
Direção		<b>1.981</b>	2.013	2.019	1.900	-1,6%
Comerciais		<b>11.966</b>	12.599	12.288	11.947	-5,0%
Técnicos		<b>4.040</b>	4.226	4.156	3.903	-4,4%
Outros		<b>2.223</b>	2.486	2.586	2.665	-10,6%
Distribuição por faixa etária	Número					
< 30		<b>4.335</b>	4.998	4.992	5.250	-13,3%
[30-50[		<b>12.716</b>	13.142	13.178	12.687	-3,2%
≥ 50		<b>3.368</b>	3.427	3.127	2.714	-1,7%
Média de idades	Anos	<b>36</b>	35	35	34	3,3%
Distribuição por vínculo contratual	Número					
Contrato permanente		<b>18.906</b>	19.709	19.531	19.291	-4,1%
Contrato a termo		<b>1.272</b>	1.769	1.706	1.360	-28,1%
Estagiários		<b>241</b>	89	60	n.d.	170,8%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	<b>157</b>	184	171	142	-14,7%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	<b>7,2%</b>	10,5%	9,6%	6,0%	
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	<b>24,9%</b>	17,7%	15,2%	25,6%	
Taxa de saídas	Porcentagem	<b>13,1%</b>	10,2%	9,1%	10,3%	
Livre associação <sup>(5)</sup>	Porcentagem					
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		<b>99,7%</b>	99,7%	99,9%	99,9%	
Colaboradores sindicalizados		<b>76,2%</b>	76,2%	79,3%	83,4%	
Higiene e segurança no trabalho (HST)						
Visitas de HST	Número	<b>621</b>	655	673	462	-5,2%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	
Vítimas mortais	Número	<b>0</b>	0	0	0	
Taxa de absentismo	Porcentagem	<b>3,5%</b>	4,3%	4,5%	3,8%	
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	<b>1,7</b>	1,5	1,4	1,4	
<b>AMBIENTE <sup>(6)</sup></b>						
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO <sub>2</sub> eq	<b>80.072</b>	74.356	81.736	95.614	7,7%
Consumo de energia elétrica <sup>(7)</sup>	MWh	<b>122.209</b>	127.837	127.210	140.070	-4,4%
Produção de resíduos <sup>(8)</sup>	t	<b>1.553</b>	1.474	1.038	1.934	5,3%
Consumo de água	m <sup>3</sup>	<b>402.414</b>	393.623	415.522	435.329	2,2%
<b>FORNECEDORES</b>						
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	<b>1</b>	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	<b>90,6%</b>	90,7%	90,5%	92,4%	
<b>DONATIVOS</b>	Milhões de euros	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,8</b>	<b>2,4</b>	<b>5,2%</b>

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

<sup>(2)</sup> Informação não disponível para Moçambique em 2009.

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

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

<sup>(5)</sup> Valor reflete as operações em que estes regimes são aplicáveis: Acordo Coletivo de trabalho – Portugal, Grécia, Moçambique e Angola –; Sindicato – Portugal, Moçambique e Angola.

<sup>(6)</sup> Não inclui Angola.

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

<sup>(8)</sup> 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
<b>TOTAL DE COLABORADORES</b>	<b>20.419</b>	<b>100%</b>	<b>21.567</b>	<b>100%</b>	<b>21.297</b>	<b>100%</b>	<b>-5,3%</b>
<b>PORTUGAL</b>	<b>8.982</b>	<b>44,0%</b>	<b>9.959</b>	<b>46,2%</b>	<b>10.146</b>	<b>47,6%</b>	<b>-9,8%</b>
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%
<b>INTERNACIONAL</b>	<b>11.437</b>	<b>56,0%</b>	<b>11.608</b>	<b>53,8%</b>	<b>11.151</b>	<b>52,4%</b>	<b>-1,5%</b>
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%
<b>ROTATIVIDADE (PORTUGAL/INTERNACIONAL)</b>							
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
<b>NÚMERO DE AÇÕES</b>				
Presencial	1.640	2.266	1.719	-27,6%
E-learning	506	642	444	-21,2%
À distância	120	155	222	-22,6%
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)</b>				
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%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
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 <sup>(1)</sup>

Milhões de euros

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
<b>HABITAÇÃO</b>						
Montante	954	54	1.003	64	1.036	61
Colaboradores	11.125	1.167	11.460	1.324	11.735	1.339
<b>FINS SOCIAIS <sup>(2)</sup></b>						
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 <sup>(1)</sup>

	'12		'11		'10	
	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional	Portugal	Internacional
<b>SERVIÇOS DE MEDICINA</b>						
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
<b>SEGUROS DE SAÚDE (PESSOAS ABRANGIDAS) <sup>(2)</sup></b>	<b>40.475</b>	<b>14.870</b>	<b>40.564</b>	<b>11.877</b>	<b>41.201</b>	<b>11.487</b>

(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.

