

	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.