

	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.