

	Unid.	2011	2010	2009	Var. 11/10
CLIENTES					
TOTAL DE CLIENTES	Milhares	5.384	5.164	5.008	4,1%
Juros pagos sobre depósitos e outros recursos	Milhões de euros	1.758	1.166,0	1.330,0	33,7%
Reclamações registadas	Número	74.638	75.934	101.531	-1,7%
Reclamação resolvidas	Porcentagem	98,5%	97,7%	104,6%	0,8%
ACESSIBILIDADES ⁽¹⁾					
Sucursais	Número	1.721	1.744	1.774	-1,3%
Sucursais abertas ao Sábado		148	74	25	50,0%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida ⁽²⁾		1.015	1.142	624	-12,5%
Internet	Nº de utilizadores	1.203.679	1.111.480	929.518	7,7%
Call Center	Nº de utilizadores	1.369.315	1.150.134	968.471	16,0%
Mobile banking	Nº de utilizadores	165.636	38.654	38.953	76,7%
ATM	Número	3.708	3.904	3.885	-5,3%
COLABORADORES ⁽³⁾	Número	21.508	21.370	21.285	0,6%
INDICADORES LABORAIS ⁽⁴⁾					
Distribuição por categoria profissional	Número				
Conselho de Administração		36	30	22	16,7%
Alta Direcção		207	206	203	0,5%
Direcção		2.013	1.900	1.788	5,6%
Comerciais		12.599	11.105	10.886	11,9%
Técnicos		4.226	3.854	3.621	8,8%
Outros		2.486	2.252	2.326	9,4%
Distribuição por faixa etária	Número				
<30		4.998	4.151	4.538	16,9%
[30-50[13.142	12.271	11.788	6,6%
>=50		3.427	2.925	2.520	14,6%
Média de idades	Anos	35	35	34	-1,6%
Distribuição por vínculo contratual	Número				
Contrato permanente		19.709	19.531	19.291	0,9%
Contrato a termo		1.769	1.706	1.354	3,6%
Estagiários		89	60	n.d.	32,6%
Colaboradores a trabalhar a tempo parcial	Número	184	171	142	7,1%
Taxa de recrutamento	Porcentagem	10,5%	9,6%	6,0%	8,7%
Taxa de mobilidade interna	Porcentagem	17,7%	15,2%	25,6%	14,2%
Taxa de saídas	Porcentagem	10,2%	9,1%	10,3%	11,5%
Livre associação ⁽⁵⁾	Porcentagem				
Colaboradores abrangidos por Acordo Coletivo de Trabalho		99,7%	99,9%	99,9%	-0,2%
Colaboradores sindicalizados		76,2%	79,3%	83,4%	-4,1%
Higiene e segurança no trabalho (HST)					
Visitas de HST	Número	651	673	462	-3,4%
Taxa de acidentes de trabalho	Porcentagem	0,0%	0,0%	0,0%	-9,2%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	-
Taxa de absentismo	Porcentagem	4,3%	4,7%	4,7%	-9,2%
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,5	1,4	1,2	5,0%
AMBIENTE					
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO ₂ eq	74.356	81.736	95.614	-9,0%
Consumo de electricidade	MWh	127.837	127.210	134.567	0,5%
Produção de resíduos	t	1.474	1.038	1.934	42,0%
Consumo de água	m ³	393.623	415.522	435.329	-5,3%
FORNECEDORES					
Prazo de pagamento e prazo contratualizado, em Portugal	Rácio	1	1	1	0,0%
Montante pago a fornecedores locais	Porcentagem	90,3%	91,4%	92,2%	-1,3%
DONATIVOS	Milhões de euros	3,2	3,8	2,4	-18,9%

⁽¹⁾ Não inclui informação de Angola em 2009, para os canais Internet, Call Center 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). Em 2009 o número está corrigido por alienação parcial das operações na Turquia e nos EUA.

⁽⁴⁾ Informação de Colaboradores (não FTE's) 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.

n.d. - Informação não disponível.

CARACTERIZAÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES POR OPERAÇÃO E GÉNERO

	UNID.	PORTUGAL		POLÓNIA		GRÉCIA		ROMÉNIA	
		H	M	H	M	H	M	H	M
DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL	Número								
Conselho de Administração		7	0	6	2	5	1	2	0
Alta Direcção		96	14	55	19	2	0	1	0
Direcção		735	171	353	524	20	10	13	17
Comerciais		3.390	2.525	885	2.600	283	419	99	289
Técnicos		1.389	822	470	707	31	18	83	181
Outros		428	382	224	522	181	242	2	3
DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA	Número								
<30		211	352	738	1.478	59	186	75	239
[30-50[4.010	2.785	1.150	2.504	436	498	123	250
>=50		1.824	777	105	392	27	6	2	1
DISTRIBUIÇÃO POR VÍNCULO CONTRATUAL	Número								
Contrato permanente		6.037	3.900	1.548	3.562	520	688	186	427
Contrato a termo		8	14	445	812	2	2	14	63
Estagiários		0	0	0	0	0	0	0	0
COLABORADORES A TRABALHAR A TEMPO PARCIAL	Número	1	27	42	107	0	0	0	1
RECRUTAMENTO	Percentagem /								
<30	Número	12,8% / 27	2,8% / 10	49,6% / 366	38,9% / 575	15,3% / 9	4,8% / 9	37,3% / 28	32,2% / 77
[30-50[0,1% / 5	0,1% / 2	12,6% / 144	8,7% / 218	1,6% / 7	0,8% / 4	11,4% / 14	10,8% / 27
>=50		0% / 0	0% / 0	1,0% / 1	3,3% / 13	11,1% / 3	0% / 0	0,0% / 0	0,0% / 0
CONTRATAÇÃO LOCAL	Número	6.045	3.914	1.931	4.352	512	680	196	489
Colaboradores com nacionalidade do país	Percentagem	100,0%	100,0%	86,9%	90,5%	71,4%	100,0%	0,0%	n.a.
Colaboradores do CAE e Alta Direcção com nacionalidade do país									
MOBILIDADE INTERNA	Percentagem /								
<30	Número	25,6% / 54	31,5% / 111	7,5% / 55	4,5% / 67	8,5% / 5	4,3% / 8	1,0% / 1	2,0% / 5
[30-50[21,3% / 856	23,2% / 645	6,1% / 70	5,3% / 132	9,2% / 40	7,0% / 35	2,0% / 2	3,0% / 8
>=50		16,7% / 305	13,5% / 105	3,9% / 4	7,2% / 28	3,7% / 1	0,0% / 0	0,0% / 0	0,0% / 0
SAÍDAS	Percentagem /								
<30	Número	5,7% / 12	2,3% / 8	32,2% / 238	23,5% / 347	32,2% / 19	17,7% / 33	46,7% / 35	32,6% / 78
[30-50[1,0% / 41	1,0% / 27	19,3% / 221	14,1% / 352	22,0% / 96	24,5% / 122	30,1% / 37	14,8% / 37
>=50		4,2% / 76	6,6% / 51	4,9% / 5	8,7% / 34	48,1% / 13	116,7% / 7	0,0% / 0	0,0% / 0
LIVRE ASSOCIAÇÃO	Percentagem								
Colaboradores abrangidos por Acordo Colectivo de Trabalho		100,0%	100,0%	n.a.	n.a.	100,0%	100,0%	n.a.	n.a.
Colaboradores sindicalizados		86,2%	85,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO	Número	247		0		256		148	
Visitas de HST									
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	0	0	0	0	0
COLABORADORES AVALIADOS	Percentagem	97,4%	97,6%	100,0%	100,0%	95,8%	93,0%	84%	68%
COLABORADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA	Número	57	49	12	20	0	0	0	0
SALÁRIOS E REMUNERAÇÕES	Rácio								
Salário Base Mulher / Homem									
Alta Direcção		0,9		0,9		n.a.		n.a.	
Direcção		1,0		0,8		0,5		1,0	
Comerciais		0,8		0,9		1,2		0,7	
Técnicos		1,0		0,7		0,5		0,7	
Outros		0,9		0,8		1,1		1,2	
Remuneração Mulher / Homem	Rácio								
Alta Direcção		0,9		0,9		n.a.		n.a.	
Direcção		1,0		0,8		0,5		1,0	
Comerciais		0,8		0,9		1,2		0,6	
Técnicos		0,9		0,7		0,5		0,7	
Outros		0,8		0,9		1,1		0,8	
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	1,8	1,4	1,0	1,0	1,2		3,0	2,0
TAXA DE ABSENTISMO	Percentagem	1,6%	2,7%	3,2%	12,5%	1,3%	2,8%	1,2%	1,6%
TAXA DE DIAS PERDIDOS	Percentagem	0,0%	0,1%	1,5%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LICENÇA PARENTAL	Número	161	166	2	533	37	73	16	39
Em 2011 Colaboradores com direito									
Que já gozaram		152	115	2	412	37	56	0	4
Que regressaram ao trabalho		151	115	2	363	30	48	0	4
Taxa de retorno 2011	Percentagem	99,3%	100,0%	100,0%	88,1%	81,1%	85,7%	-	100,0%
Em 2010 Colaboradores que regressaram ao trabalho	Número	164	178	1	427	33	106	1	11
Que estão a trabalhar 12 meses depois		163	178	1	365	32	103	0	10
Taxa de retenção 2010-2011	Percentagem	99,4%	100,0%	100,0%	85,5%	97,0%	97,2%	0,0%	90,9%
INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO	Pontos índice								
Satisfação global		76,0		65,3		70,5		65,6	
Motivação		73,3		60		70,4		65,7	
TOTAL DE COLABORADORES	Número	6.045	3.914	1.993	4.374	522	690	200	490

n.a. - Informação não aplicável

n.d. - Informação não disponível

CARATERIZAÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES POR OPERAÇÃO E GÉNERO

	UNID.	MOÇAMBIQUE		ANGOLA		SUIÇA		TOTAL	
		H	M	H	M	H	M	H	M
DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL	Número								
Conselho de Administração		9	0	3	1	0	0	32	4
Alta Direcção		0	0	13	4	3	0	170	37
Direcção		95	41	17	5	9	3	1.242	771
Comerciais		637	787	307	378	0	0	5.601	6.998
Técnicos		229	162	78	56	0	0	2.280	1.946
Outros		257	160	19	12	31	23	1.142	1.344
DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA	Número								
<30		541	574	246	287	9	3	1.879	3.119
[30-50[516	493	169	157	30	21	6.434	6.708
>=50		170	83	22	12	4	2	2.154	1.273
DISTRIBUIÇÃO POR VÍNCULO CONTRATUAL	Número								
Contrato permanente		1.220	1.148	206	198	43	26	9.760	9.949
Contrato a termo		7	2	189	211	0	0	665	1.104
Estagiários		0	0	42	47	0	0	42	47
COLABORADORES A TRABALHAR A TEMPO PARCIAL	Número	0	0	0	0	0	6	43	141
RECRUTAMENTO	Percentagem / Número								
<30		32,9% / 178	36,2% / 208	48% / 118	43,9% / 126	33,3% / 3	33,3% / 1	38,8% / 729	32,3% / 1006
[30-50[0,2% / 1	2,2% / 11	21,3% / 36	14,6% / 23	20,0% / 6	23,8% / 5	3,3% / 213	4,3% / 290
>=50		2,4% / 4	0,0% / 0	0,0% / 0	0,0% / 0	0,0% / 0	0,0% / 0	0,4% / 8	1,0% / 13
CONTRATAÇÃO LOCAL	Número	1.202	1.148	406	449	13	13	10.305	11.045
Colaboradores com nacionalidade do país	Percentagem	78	n.a.	25,0%	80,0%	33,3%	n.a.	98,5%	99,5%
Colaboradores do CAE e Alta Direcção com nacionalidade do país									
MOBILIDADE INTERNA	Percentagem / Número								
<30		51,6% / 279	49,8% / 286	39,8% / 98	44,6% / 128	11,1% / 1	0,0% / 0	26,2% / 493	19,4% / 605
[30-50[27,7% / 143	27% / 133	35,5% / 60	54,1% / 85	6,7% / 2	4,8% / 1	18,2% / 1.173	15,5% / 1.039
>=50		21,8% / 37	16,9% / 14	36,4% / 8	25% / 3	0,0% / 0	0,0% / 0	16,5% / 355	11,8% / 150
SAÍDAS	Percentagem / Número								
<30		8,5% / 46	6,1% / 35	18,3% / 45	13,6% / 39	0,0% / 0	0,0% / 0	21,0% / 395	17,3% / 540
[30-50[7,6% / 39	4,5% / 22	11,2% / 19	14,6% / 23	26,7% / 8	23,8% / 5	7,2% / 461	8,8% / 588
>=50		8,8% / 15	20,5% / 17	4,5% / 1	16,7% / 2	25,0% / 1	0,0% / 0	5,2% / 111	8,7% / 111
LIVRE ASSOCIAÇÃO	Percentagem								
Colaboradores abrangidos por Acordo Colectivo de Trabalho		97,0%	99,7%	100,0%	100,0%	n.a.	n.a.	99,6%	99,9%
Colaboradores sindicalizados		56,0%	62,8%	10,8%	12,3%	n.a.	n.a.	77,1%	74,9%
HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO	Número	n.d.		0		0		651	
Visitas de HST									
Taxa de acidentes de trabalho	Percentagem	n.d.	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vítimas mortais	Número	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0	0
COLABORADORES AVALIADOS	Percentagem	0	0	97,9%	98,9%	58,1%	50,0%	86,0%	86,8%
COLABORADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA	Número	n.d.	n.d.	2	0	0	0	71	69
SALÁRIOS E REMUNERAÇÕES	Rácio								
Salário Base Mulher/ Homem									
Alta Direcção		n.a.		0,2		n.a.		0,7	
Direcção		0,3		0,3		n.a.		0,8	
Comerciais		1,1		1,2		n.a.		0,9	
Técnicos		0,6		0,7		n.a.		0,8	
Outros		0,7		1,0		n.a.		0,9	
Remuneração Mulher/ Homem	Rácio								
Alta Direcção		n.a.		0,2		n.a.		0,7	
Direcção		0,3		0,4		n.a.		0,8	
Comerciais		1,1		1,1		n.a.		0,9	
Técnicos		0,6		0,6		n.a.		0,8	
Outros		0,7		1,0		n.a.		0,9	
Salário mais baixo e o salário mínimo local	Rácio	0,9	0,9	4,1	5,5	n.a.	n.a.	1,2	
TAXA DE ABSENTISMO	Percentagem	n.d.	n.d.	1,1%	2,7%	5,0%	6,3%	1,7%	6,8%
TAXA DE DIAS PERDIDOS	Percentagem	n.d.	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
LICENÇA PARENTAL	Número	1	77	2	39	1	3	220	930
Em 2011 Colaboradores com direito									
Que já gozaram		1	77	2	38	1	3	195	705
Que regressaram ao trabalho		1	77	2	38	1	1	187	646
Taxa de retorno 2011	Percentagem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	33,3%	95,9%	91,6%
Em 2010 Colaboradores que regressaram ao trabalho	Número	3	70	1	24	2	3	205	819
Que estão a trabalhar 12 meses depois		3	61	1	23	1	2	201	742
Taxa de retenção 2010-2011	Percentagem	100,0%	87,1%	100,0%	95,8%	50,0%	66,7%	98,0%	90,6%
INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO	Pontos índice								
Satisfação global		62,8		59,0		73,4		70,8	
Motivação		63,3		59,4		74,0		68,2	
TOTAL DE COLABORADORES	Número	1.227	1.150	437	456	43	26	10.467	11.100

n.a. - Informação não aplicável

n.d. - Informação não disponível