

	Unid.	2011	2010	2009	Var. 11/10
<b>CLIENTES</b>					
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	Milhares	<b>5.384</b>	<b>5.164</b>	<b>5.008</b>	<b>4,1%</b>
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%
<b>ACESSIBILIDADES <sup>(1)</sup></b>					
Sucursais	Número	<b>1.721</b>	<b>1.744</b>	<b>1.774</b>	<b>-1,3%</b>
Sucursais abertas ao Sábado		148	74	25	50,0%
Sucursais com acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida <sup>(2)</sup>		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%
<b>COLABORADORES <sup>(3)</sup></b>	Número	<b>21.508</b>	<b>21.370</b>	<b>21.285</b>	<b>0,6%</b>
<b>INDICADORES LABORAIS <sup>(4)</sup></b>					
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 <sup>(5)</sup>	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%
<b>AMBIENTE</b>					
Emissão de gases com efeito de estufa	tCO <sub>2</sub> 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 <sup>3</sup>	393.623	415.522	435.329	-5,3%
<b>FORNECEDORES</b>					
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%
<b>DONATIVOS</b>	Milhões de euros	<b>3,2</b>	<b>3,8</b>	<b>2,4</b>	<b>-18,9%</b>

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

<sup>(4)</sup> Informação de Colaboradores (não FTE's) 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.

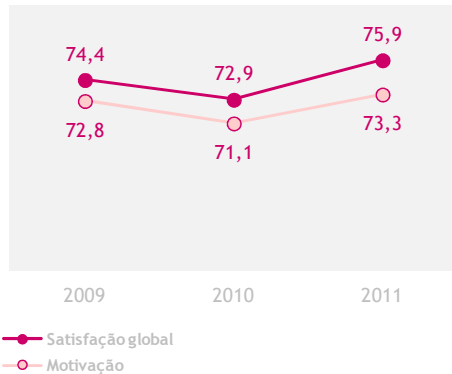
n.d. - Informação não disponível.

## Colaboradores

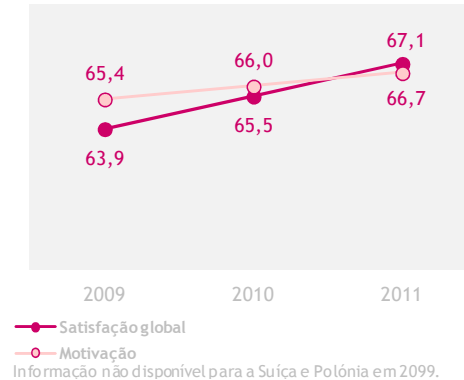
### Inquérito de satisfação e motivação

O Inquérito Anual à Satisfação e Motivação dos Colaboradores, que se realizou pela primeira vez em Portugal em 1992, registou em janeiro de 2011 a mais elevada participação, no Grupo e em Portugal, com uma taxa de resposta de 83% e 82% respetivamente. Na sequência da informação obtida a partir destes inquéritos têm-se implementado planos de ação específicos e tem sido realizado um acompanhamento mais interventivo junto das áreas com maior necessidade de melhoria na motivação e satisfação das equipas, permitindo melhorar os níveis de satisfação e motivação em Portugal.

**SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES**  
Atividade em Portugal  
Pontos índice



**SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES**  
Atividade Internacional  
Pontos índice



### Inquéritos aos Clientes internos

Os resultados obtidos em Portugal e na Grécia, no inquérito global às áreas, registaram uma evolução positiva, com um índice de satisfação global de 76 p.i., no entanto nas operações na Polónia e Roménia os valores obtidos situaram-se abaixo do 70 p.i., com valores de 65 p.i. e 66 p.i. respetivamente.

Em 2011, alargou-se o âmbito da avaliação dos serviços e aplicações de informática a todas as operações do Grupo, permitindo, assim, ter uma visão alargada e comparável sobre este serviço nos diversos países. Globalmente os resultados foram positivos - fecho do ano com 75 pontos de satisfação sendo que Portugal foi o país que registou o nível mais elevado de satisfação com 78 p.i..

O modelo de comunicação diário com os Colaboradores gerido a partir da plataforma de conhecimento partilhado - intranet, Millennium tv e *newsletter* - continua a registar um elevado nível de satisfação, com um valor de 79 p.i..

## Acionistas, Analistas e Reguladores

No âmbito do cumprimento das obrigações legais e regulamentares de reporte, o Banco divulgou periodicamente informação relativa aos resultados e atividade, realizando conferências de imprensa e *conference calls* com Analistas e Investidores, nas quais participam Membros do Conselho de Administração Executivo. Toda a informação relevante e reportes referidos, bem como os comunicados de imprensa, são públicos e estão disponibilizados no *site* Institucional do Banco.

Em 2011, respondeu-se, pela terceira vez, ao Carbon Disclosure Project (cuja resposta é pública), no âmbito do reporte da estratégia de resposta às alterações climáticas. Participou-se também no ACGE índice nacional que permite avaliar a resposta das empresas ao desafio das alterações climáticas e a uma economia de baixo carbono. Respondeu-se ainda a entidades nacionais e internacionais de análise às práticas económicas, sociais e ambientais, nomeadamente Vigeo, Oekom, Trucost e Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD Portugal).

## Fornecedores

Os principais fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua performance económica, ambiental e social. O Millennium bcp em Portugal inclui um anexo aos contratos de fornecimento, designado "Princípios dos Fornecedores", no qual se estabelece a necessidade de serem cumpridos princípios de sustentabilidade. Atualmente 430 Fornecedores subscrevem estes princípios. No âmbito do processo de avaliação anual de Fornecedores, são analisados diversos parâmetros de cumprimento dos contratos entre os quais o respeito por estes princípios.

O Millennium bcp, em todas as operações em que está presente, continua a privilegiar o processo de compra a Fornecedores do próprio país, registando-se em Portugal um valor de 93% e nas operações internacionais um valor médio de 87%. O valor de Portugal está em linha com os registados em 2009 e 2010 e nas operações internacionais a descida de 5 pontos percentuais (p.p.), face a 2010, deve-se maioritariamente à operação de Moçambique. Na maioria dos países estão estabelecidos contratualmente 30 dias como prazo de pagamento, exceto na Roménia e na Suíça são cujos prazos são 19 e 28 dias respetivamente, sendo que em todos os países foram respeitados os prazos de pagamento contratualizados.