

	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	1.330	33,7%
Reclamações registadas	Número	74.638	75.934	101.531	-1,7%
Reclamação resolvidas	Percentagem	98,5%	97,7%	104,6%	0,8%
ACESSIBILIDADES ⁽¹⁾					
Sucursais	Número	1.722	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	276.315	349.536	327.788	-26,5%
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	Percentagem	10,5%	9,6%	6,0%	8,7%
Taxa de mobilidade interna	Percentagem	17,7%	15,2%	25,6%	14,2%
Taxa de saídas	Percentagem	10,2%	9,1%	10,3%	11,5%
Libre associação ⁽⁵⁾	Percentagem				
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	Percentagem	0,0%	0,0%	0,0%	-9,2%
Vítimas mortais	Número	0	0	0	-
Taxa de absentismo	Percentagem	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	140.070	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	Percentagem	90,7%	92,4%	92,4%	-1,9%
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.

MONITORIZAÇÃO E MITIGAÇÃO DOS IMPACTES AMBIENTAIS

Relativamente ao consumo por Colaborador, em 2011 verificou-se um aumento na eficiência ambiental na maioria das operações do Grupo BCP no que diz respeito às emissões de CO₂, consumo de papel, plástico, tinteiros e *toners*. Verificou-se ainda uma estabilização no consumo de eletricidade e um aumento marginal de 2,3%, no consumo de água, o que reforça a importância e necessidade de em 2012 se manter o plano de ação, promotor da redução deste consumo, numa ótica de melhoria contínua.

IMPACTES AMBIENTAIS DO GRUPO MILLENNIUM ⁽¹⁾

INDICADORES	Unid.	2011	2010	2009	Var % 11/10
Consumos por Colaborador de:					
Tinteiros e <i>toners</i>	kg	1,7	1,9	1,9	-10,5%
Papel	kg	59,7	63,7	51,8	-6,3%
Plástico ⁽²⁾	kg	3,8	4,4	6,5	-13,6%
Água (consumo humano) ⁽³⁾	m ³	18,0	17,6	16,8	2,3%
Eletricidade ⁽⁴⁾	MWh	6,8	6,8	7,4	0,0%
Emissão totais de GEE	tCO ₂ eq	3,6	4,0	4,6	-10,0%

⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

⁽²⁾ Inclui Roménia em 2010. Não inclui Moçambique e Grécia em 2010 e 2011.

⁽³⁾ Exclui água de rega e torres de refrigeração

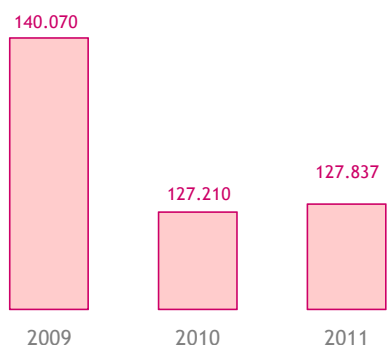
⁽⁴⁾ Inclui a central de cogeração.

Energia e Emissões

Em 2011, o consumo global de eletricidade aumentou 0,5% face a 2010, devido a um aumento no consumo de eletricidade na Polónia de 12,8%, não compensado com a redução em Portugal de 8,4%, na Grécia de 3,5% e na Roménia de 4,3%. O Banco pretende, em 2012, manter o envolvimento dos Colaboradores nos projetos que visam diminuir o consumo de eletricidade, com o objetivo de se alcançar uma redução efetiva de 6% em Portugal.

CONSUMO DE ELETRICIDADE ⁽¹⁾

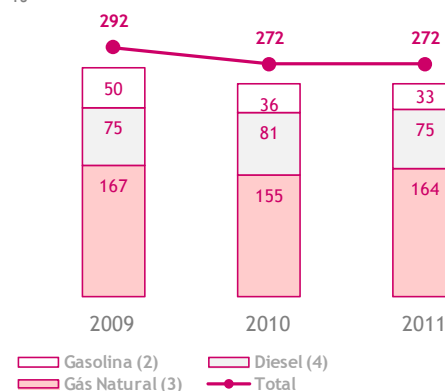
MWh



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA ⁽¹⁾

TJ



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

⁽²⁾ Não inclui o consumo da frota automóvel da Grécia em 2011.

⁽³⁾ Não inclui a Grécia, a Roménia e Moçambique.

⁽⁴⁾ Não inclui a Grécia.

O consumo total de energia direta não sofreu alterações face a 2010, tendo-se registado uma redução de 7,4% no consumo de diesel e de 8,3% no consumo de gasolina e um aumento no consumo do gás natural de 5,8%. O aumento no consumo de gás natural do Millennium bcp resulta do aumento do consumo deste combustível em Portugal (5,3%).

O Millennium bcp dispõe de uma unidade de cogeração a gás natural desde 1995, instalada no complexo do Tagus Park. Esta unidade de cogeração alimenta parcialmente as necessidades energéticas dos edifícios do Millennium no Tagus Park, permitindo simultaneamente aquecer a água utilizada no sistema de refrigeração dos edifícios. A autoprodução de energia estabilizou relativamente a 2010, aumentando 0,7% representando 15% do consumo total de eletricidade consumida no Banco, em Portugal.