

de informação, corporizado num *Compliance Internal Reporting Schedule* mais abrangente; ii) fez-se um acompanhamento da atividade diária dos Compliance Officers Internacionais; iii) reforçou-se a monitorização da implementação das recomendações resultantes das avaliações efetuadas pelas Auditorias Internas, Autoridades de Supervisão e Auditores Externos; iv) disponibilizou-se, a todas as operações, ferramentas informáticas de monitorização AML/CTF; v) foi produzida uma Síntese Trimestral da Atividade dos International Compliance Officers; e vi) foi adotada em todas as operações a documentação relevante de *compliance*, de onde se destacam os Códigos de Grupo, em particular o Código Deontológico e as Políticas de *Compliance*.

No âmbito do dever de colaboração a que o Banco está obrigado, previsto no art.º 18º da Lei 25/2008, de 5 de junho, o Compliance Office assegura todos os procedimentos de esclarecimento e resposta a pedidos de informação provenientes das autoridades competentes.

Por outro lado, o Compliance Office formula pedidos de informação sobre determinados dados relativos a Clientes, no sentido de se obterem elementos que permitam, em sintonia com o princípio de *Risk Based Approach*, uma tomada de decisão mais consolidada na análise de propostas recebidas. Sempre que ocorre a recolha deste tipo de informação, são efetuadas diligências preventivas de modo a garantir a realização de deveres de diligência reforçada, de exame detalhado e de controlo (através de uma monitorização mais assídua e robusta), tanto na abertura de conta como na realização de determinadas operações.

### COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	2011	2010	2009	Var. 11/10
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	209	187	137	11,8%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	255	193	154	32,1%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	239	161	172	48,4%
Atividade Internacional <sup>(1)</sup>	912	554	454	64,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.615</b>	<b>1.095</b>	<b>917</b>	<b>47,5%</b>

<sup>(1)</sup> Inclui Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique, Angola, Suíça e Ilhas Caimão.

A atividade da Direção de Auditoria é exercida em consonância com os princípios de auditoria interna reconhecidos e aceites internacionalmente e assegura a existência de um adequado ambiente de controlo, de um sistema de gestão de riscos sólido, de um sistema de informação e de comunicação eficiente e de um efetivo processo de monitorização do sistema de controlo interno do Banco e do Grupo. Como contributo para o aprofundamento da cultura de rigor no Banco, nos últimos anos foram introduzidas no Plano de Atividades desta Direção novas ações de auditoria - Auditorias de Ética e Rigor - especialmente vocacionadas para a análise transversal de matérias de natureza comportamental, cumprimento de normas e códigos de conduta, correta utilização das competências delegadas e respeito pelos demais princípios de atuação em vigor no relacionamento com clientes, externos e internos.

A prevenção e mitigação do risco de fraude, bem como a deteção e investigação de situações ou tentativas de fraude, interna ou externa, e a condução e acompanhamento de eventuais processos disciplinares ou judiciais daí resultantes constituem igualmente uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria.

Ao nível da prevenção, deteção e análise de potenciais situações de fraude, foram executados 306 controlos e desenvolvidos 574 procedimentos de investigação preliminar. No seguimento dos processos de investigação levados a cabo em Portugal relativamente a potenciais situações irregulares foram aplicadas sanções a 38 Colaboradores por violação de normas. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção.

### COLABORADORES SANCIONADOS POR VIOLAÇÃO DE NORMAS

Atividade em Portugal

	2011	2010	2009	Var. 11/10
<b>VIOLAÇÃO DE NORMAS</b>				
Normas internas	18	15	15	20,0%
Normas externas	20	23	14	-13,0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>0,0%</b>

Ao longo de 2011, como parte integrante da execução do seu Plano de Atividades, a Direção de Auditoria procedeu também à análise das matérias relativas às práticas de gestão ambiental e social decorrentes ou relacionadas com o objeto de cada auditoria em concreto. Em particular, nas auditorias presenciais a sucursais os respetivos programas incluem a avaliação das condições de higiene e manutenção das instalações e do respeito pelas políticas de reciclagem adotadas no Banco, sendo emitidas as necessárias recomendações de correção sempre que detetadas deficiências.

Por seu lado, todas as reclamações, queixas ou denúncias de situações que indiciem comportamentos socialmente inadequados de Colaboradores, quer entre si, quer relativamente a Clientes, são objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.