

Os Clientes mais jovens do Millennium bcp passaram a usufruir da oferta e da parceria ZON Lusomundo. Os jovens até aos 17 anos, ao comprarem um bilhete de cinema nas salas ZON Lusomundo com o seu Millennium bcp Free Júnior, recebem um segundo bilhete de oferta para o filme escolhido, à semelhança do que já acontecia para os titulares de cartões de crédito Millennium bcp Prestige, GO!, Classic, Gold e M Ordenado. Durante o ano de 2012, mais de 120 mil Clientes usufruíram da oferta de bilhetes de cinema do Millennium bcp.

Ao longo de 2012, continuou a dinamizar-se a adesão ao extrato digital, com o duplo objetivo de reduzir o consumo de papel e proporcionar uma melhoria de serviço ao Cliente, tornando-o mais acessível, prático e rápido, tendo-se registado um crescimento de aproximadamente 6% da base de recetores face a 2011.

Durante 2012, o ActivoBank disponibilizou aos Clientes 22 fundos de investimento que incorporam critérios de responsabilidade social, dos quais 8 fundos éticos e 14 fundos ambientais. Destes 22 fundos, 15 tinham subscrições, em dezembro de 2012, e a carteira representava cerca de 1% do total da carteira de fundos, com cerca de 1 milhão de euros subscritos.

O Banco Millennium Angola, como resultado dos depósitos captados no âmbito do Plano Poupança Mulher; no qual por cada 1.000 USD aplicados pelas Clientes o banco doava 10 USD, entregou um donativo no valor de cerca de 4,2 milhões de kwanzas à Fundação Mulher Contra o Cancro da Mama.

## CULTURA DE RIGOR

Durante o ano de 2012, foi dada continuidade ao plano de evolução e consolidação das políticas, procedimentos e mecanismos de controlo e monitorização das matérias associadas a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT).

Numa perspetiva de *risk based approach*, a otimização do novo *software* de monitorização de entidades e operações (Actmize), permitiu um acréscimo da qualidade dos procedimentos de controlo e uma maior abrangência temática nas tipologias de operações detetadas, pelo que a informação de *Customer Due Diligence* (CDD) foi substancialmente melhorada e, conseqüentemente, os perfis transacionais obtidos corresponderão a uma base de trabalho mais adequada.

Dando cumprimento ao disposto na regulamentação em vigor, o Banco atribuiu ao Compliance Office a função da supervisão e validação de todas as peças publicitárias, avulso ou inseridas em campanhas de produtos ou serviços promocionais e informacionais comercializados no Grupo. Assim, os deveres de informação e transparência na publicidade de produtos e serviços financeiros foram sendo gradualmente incorporados pelas Direções de Comunicação e de Marketing, podendo afirmar-se que, em 2012, se registou uma tendência generalizada de cumprimento desses deveres por parte das Direções envolvidas, sendo de relevar que, em termos sancionatórios, o Grupo BCP não teve qualquer processo de contraordenação oriundo do Banco de Portugal ou da CMVM.

Evitar incumprimentos por parte dos Colaboradores requer um plano de formação e informação permanente sobre matérias relevantes, o que tem sido conseguido com planos de formação específicos e, em geral, com o programa Cultura de Rigor, iniciado em 2010.

## COLABORADORES FORMADOS (1)

AML/CTF, Abuso de Mercado, Controlo Interno, Monitorização de Transações e Temas Legais

	'12	'11	'10	VAR. % '12/'11
Atividade em Portugal	1.057	10.038	767	-89,5%
Atividade internacional	16.726	4.466	13.515	274,5%
<b>TOTAL</b>	<b>17.783</b>	<b>14.504</b>	<b>14.282</b>	<b>22,6%</b>

(1) O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações. Inclui formação de AML/CTF no âmbito do programa Cultura de Rigor em 2011 na atividade em Portugal e em 2012 na atividade internacional, programa dirigido a todos os Colaboradores.

Dos objetivos estratégicos definidos pelo Compliance Office, registre-se a interação crescente entre a casa-mãe e os Compliance Offices locais nas operações internacionais, e o processo de implementação do *software* de monitorização Actimize, em conformidade com o plano aprovado. Para o próximo biénio, pretende-se consolidar o envolvimento do Compliance Office em funções de *risk assessment* de processos, produtos e serviços e na formação de Colaboradores.