

Em Portugal, durante 2012, saíram 1.009 Colaboradores. Dos 810 Colaboradores que saíram no final do ano, após a implementação do processo de redimensionamento previsto no plano estratégico, 619 saíram por rescisão por mútuo acordo e 191 por reforma antecipada. Nas rescisões por mútuo acordo foi aberta a possibilidade de adesão voluntária, que representou 30,4% (188 Colaboradores) do total das rescisões, com o objetivo de permitir que qualquer Colaborador interessado nessa forma de desvinculação pudesse usufruir das respetivas condições.

O processo de rescisões por mútuo acordo contemplou medidas de mitigação do impacto social e financeiro que este tipo de ações implica e as condições de desvinculação corresponderam à melhor oferta que, no enquadramento do ano, o Banco podia propor, quer na vertente financeira, quer na vertente social, e excederam em muito o legalmente estabelecido, traduzindo o respeito e consideração que todos os Colaboradores envolvidos mereceram. Assim, foram assegurados: i) 1,7 salários brutos por cada ano de trabalho, bem como as férias por gozar no ano, o subsídio de férias e as férias de 2013; ii) assunção do custo do seguro de saúde (que abrange o agregado familiar) por um ano para os Colaboradores com menos de 50 anos, por dois anos para Colaboradores com mais de 50 anos, ou o valor equivalente em dinheiro; iii) manutenção das condições especiais de taxa de juro contratadas para os crédito habitação e fins sociais em curso e até ao final do contrato; iv) condições especiais para a opção de uma amortização do crédito habitação em curso; v) acesso a uma linha de microcrédito especialmente destinada aos Colaboradores, com um projeto para iniciar o seu próprio negócio; vi) apoio de uma empresa especializada, durante um ano, para a procura de um novo emprego ou início do próprio negócio e vii) acesso ao subsídio de desemprego da Segurança Social. O detalhe e a implementação do programa foram partilhados de forma continuada com a Comissão de Trabalhadores e Sindicatos para que o processo de apoio e aconselhamento aos Colaboradores fosse facilitado.

Na Polónia saíram 1.049 pessoas, das quais 57% por iniciativa pessoal. Estas saídas foram parcialmente compensadas pelo recrutamento de 723 novos Colaboradores. Na Roménia e na Grécia a variação do número de Colaboradores foi baixa – 51 e 26 respetivamente –, sendo que na Grécia 75% das pessoas que saíram fizeram-no por iniciativa pessoal e 69% das pessoas que deixaram de trabalhar no Banco na Roménia saíram na sequência de rescisão por mútuo acordo.

Nas operações em África, o quadro de pessoal mantém a tendência de crescimento, com a entrada em Angola de 322 novos Colaboradores e em Moçambique de 272. As saídas registadas nestes países resultaram na sua maioria da iniciativa dos Colaboradores, sendo que em Angola saíram 187 pessoas (55% por iniciativa do Colaborador) e em Moçambique 217 pessoas (61% por iniciativa do Colaborador).

## RECRUTAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No âmbito das iniciativas de atração de talento, manteve-se, em Portugal, o programa *"Come and Grow With Us"* (CGWU), tendo decorrido, em 2012, a sua sétima edição. Inscreveram-se, para participar nas diversas iniciativas CGWU, 3.290 jovens. Os índices de satisfação, com os inúmeros eventos estritamente direcionados para jovens universitários portugueses, organizados pelo Millennium bcp, traduzem a qualidade do programa: i) 100% dos participantes na final do *"Banking G@me"* voltariam a jogar; ii) 100% dos inquiridos consideraram com interesse os conteúdos abordados; iii) 98% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com o Millennium Banking Seminar' 12 e iv) 100% dos participantes no programa de *"Estágios de Verão"* consideraram o Millennium bcp atrativo ou muito atrativo. Dos universitários que participaram no programa, foram admitidos no Millennium bcp e integrados em programas de desenvolvimento seis jovens. Durante 2012, participaram nestes programas de desenvolvimento um total de 27 Colaboradores, dos quais nove integrados no programa *"People Grow"* e 18 no programa *"Young Specialist"*.

Na Polónia mantiveram-se os programas *"People Grow"*, com sete participantes, e o programa *"Expert StartUp"*, que se subdividiu em *"E-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área da banca eletrónica, no qual participaram quatro Colaboradores, e *"IT-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área de IT, no qual participaram quatro Colaboradores.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, destinados a Colaboradores com experiência e elevado potencial e concebidos para estimular a motivação e o envolvimento na gestão das próprias carreiras, participaram, em Portugal: i) no *"Grow Fast"* 19 Colaboradores; ii) nos programas dirigidos especificamente à Rede de Retalho e que foram descontinuados em 2012 – *"Grow in Retail"* e *"Master in Retail"* – 108 Colaboradores e iii) na primeira edição do *"Master in Millennium"*, um programa dirigido a todos os Colaboradores, 44 pessoas. Na Grécia participaram 11 Colaboradores no programa *"Top Performers"*.

Os Colaboradores integrados nestes programas de desenvolvimento são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco) que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras. Esta aposta do Banco no processo de *Mentoring* continua a criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.

Prosseguiu, em 2012, o investimento em formação no sentido de reforçar as competências dos Colaboradores numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, incrementar níveis de qualidade de serviço e maximizar a eficiência nos serviços prestados ao Cliente. Os programas implementados em cada país estiveram alinhados com as necessidades e objetivos em cada um deles.

Em termos globais, foram dadas 606 mil horas de formação distribuídas por 2.266 ações, com uma média de 30 horas de formação por Colaborador.

## FORMAÇÃO

	'12	'11	'10	VAR.% '12/'11
<b>NÚMERO DE AÇÕES</b>				
Presencial	1.640	2.266	1.719	-27,6%
E-learning	506	642	444	-21,2%
À distância	120	155	222	-22,6%
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES (1)</b>				
Presencial	27.508	25.299	27.814	8,7%
E-learning	120.925	118.428	61.005	2,1%
À distância	24.328	25.906	42.799	-6,1%
<b>NÚMERO DE HORAS</b>				
Presencial	441.419	660.312	376.921	-33,1%
E-learning	129.366	145.445	157.202	-11,1%
À distância	35.880	185.905	118.748	-80,7%

(1) Corresponde ao total de participantes das formações realizadas. O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em todas as operações manteve-se uma forte componente de formação às áreas comerciais. Em Portugal, foi lançado um novo programa – “*Service to Sales*” – que envolveu a formação de todos os Colaboradores das sucursais selecionadas para piloto e cujo sucesso se traduziu num incremento de 4,2 p.i. na satisfação global com o atendimento, nos inquéritos de satisfação realizados aos Clientes.

Na sequência do alargamento da Área de Recuperação de Crédito, em Portugal, foram dadas 5.708 horas de formação a 445 Colaboradores.

A Direção de Contencioso do Millennium bcp, em Portugal, continuou a promover as conferências de Direito Bancário, tendo realizado cinco sessões em 2012. Participaram em cada uma destas sessões cerca de 200 Colaboradores, sendo que a avaliação média, obtida por questionário direto aos participantes sobre o grau de satisfação global com a ação, foi de 84%.

Na Grécia e na Roménia estiveram em curso as formações de *Anti-Money Laundering*, *Know Your Customer* e *IT Security*, no âmbito do programa Cultura de Rigor.

Em Angola, a formação foi transversal a todas as funções, sendo que estiveram envolvidos cerca de 90% dos Colaboradores em ações de formação específicas.

O Millennium bank na Polónia lançou, em 2012, duas formações, que incluem cursos *e-learning*, destinadas a todos os Colaboradores: i) um programa de educação ambiental, o “*PRO-ECO*”, que pretende transmitir conhecimentos genéricos sobre a proteção ambiental e preservação de recursos naturais, bem como aconselhar sobre os comportamentos a adotar em casa e no local de trabalho para minimizar os impactes ambientais e ii) um programa para a adoção de um estilo de vida saudável, o “*Recommendation Z*”, que aborda temas como os benefícios da prática regular de desporto, a alimentação saudável e atitudes saudáveis no local de trabalho e em casa.

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.

De referir ainda o relacionamento de cooperação e lealdade mantido quer com as autoridades judiciais, quer com as autoridades de supervisão comportamental nacionais e internacionais.

### COMUNICAÇÕES A ENTIDADES JUDICIAIS LOCAIS

	'12	'11	'10	VAR. %'12/'11
<b>INICIATIVA PRÓPRIA</b>				
Atividade em Portugal	185	209	187	-11,5%
Atividade internacional	338	255	193	32,5%
<b>RESPOSTA A PEDIDOS</b>				
Atividade em Portugal	114	239	161	-52,3%
Atividade internacional	972	912	554	6,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1.609</b>	<b>1.615</b>	<b>1.095</b>	<b>-0,4%</b>

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 uma prioridade na alocação dos recursos afetos à Direção de Auditoria. 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 também objeto de análise e investigação, dando lugar a procedimentos disciplinares sempre que tal se justifique.

O Diretor Coordenador da Direção de Auditoria é o responsável pela coordenação da função de auditoria interna em todas as subsidiárias do Grupo BCP, promovendo a harmonização de procedimentos e critérios de análise e a partilha de conhecimentos.

Ao nível da prevenção, deteção e análise de potenciais situações de fraude, em 2012, foram executadas 121 rotinas de controlo preventivo, que deram origem a cerca de 500 análises individuais de situações potencialmente anómalas. Em resultado das análises levadas a cabo pela Direção e de situações irregulares reportadas por outras unidades orgânicas do Banco, durante 2012, a Direção de Auditoria concluiu 367 procedimentos de investigação preliminar. Neste mesmo ano, foram concluídos 36 processos de natureza disciplinar a Colaboradores do Banco, em Portugal, estando em curso, no final do ano, 14 processos. Em nenhum dos casos estavam em causa situações de corrupção. Ainda no que se refere especialmente aos programas de auditorias às redes, merecem destaque os procedimentos de prevenção e deteção de práticas eventualmente indiciadoras de branqueamento de capitais.

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. 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.

### APOIO À COMUNIDADE

O envolvimento com as comunidades locais é um dos vetores da política social do Grupo BCP, que é pública e pode ser consultada no site institucional do Banco e cujo objetivo é, de forma complementar à sua atividade, promover mais um veículo do desenvolvimento económico e social dos países em que opera. Em 2012, os valores monetários alocados à comunidade externa distribuíram-se da seguinte forma: 32% para Educação, 49% para Cultura e 19% para Beneficência.

Em Portugal, a Fundação Millennium bcp e, em Moçambique, o programa "Mais Moçambique pra Mim" desenvolvem programas estruturados, dinamizando inúmeras ações de apoio e interação social.

A Fundação Millennium bcp seleciona os projetos e iniciativas a apoiar com base em critérios que contemplam, entre outros, a inovação dos projetos, o mérito e especialização das instituições nas respetivas áreas de atuação, o impacto das ações para a sociedade, a plurianualidade das iniciativas, a abrangência geográfica e capacidade de autossustentação.

### DONATIVOS ALOCADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

Percentagem

