

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%
TOTAL	17.783	14.504	14.282	22,6%

(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
INICIATIVA PRÓPRIA				
Atividade em Portugal	185	209	187	-11,5%
Atividade internacional	338	255	193	32,5%
RESPOSTA A PEDIDOS				
Atividade em Portugal	114	239	161	-52,3%
Atividade internacional	972	912	554	6,6%
TOTAL	1.609	1.615	1.095	-0,4%

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

